

II·2·1 시설·환경관리

| 지표관리 부서 및 책임자 |

- 경영혁신팀 팀 장 남정우
- 경영혁신팀 차 장 우정제

| 평가지표 |

1. 시설·환경 관리시스템
2. 시설·환경 관리역량
3. 시설·환경 관리활동



01

시설·환경 관리시스템

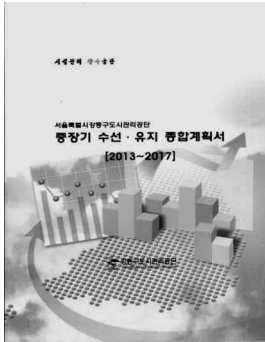
■ 중장기 시설 환경 개선 체계도



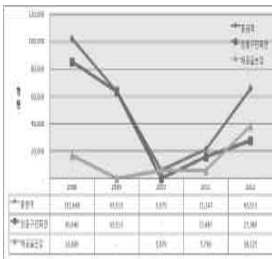
1

시설물관리계획 수립 여부 및 적정성

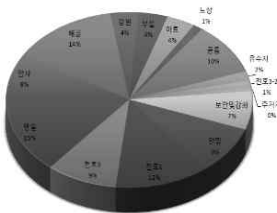
▼ 중장기 시설관리 계획



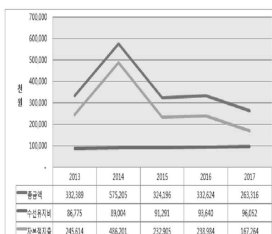
▼ 중장기 관리 데이터



▼ 시설별 통계 현황



▼ 중장기 예산확보 현황



1. 시설·환경 관리시스템

■ 체계적인 시설관리를 위한 중장기 시설관리 계획 수립

- 수립대상 : 공단 전 사업장
- 수립내용 : 사업장별 중장기 시설관리 세부계획 수립
- 수립방법 : 우수시설 벤치마킹 및 관리 경험 토대로 작성

추진
방향

주요시설에 대한 중·장기 관리계획을 수립하여 체계적이고 안정적인 시설물 관리와 예산확보의 노력을 방지하고자 함.

추진
성과

내구연한에 따른 수선기준 마련 · 시설현황 · 중장기 보수 계획 최근 5년간 주요시설 관리현황 · 주요시설 보수 및 관리금액 · 중장기 보수 금액 예측 가능

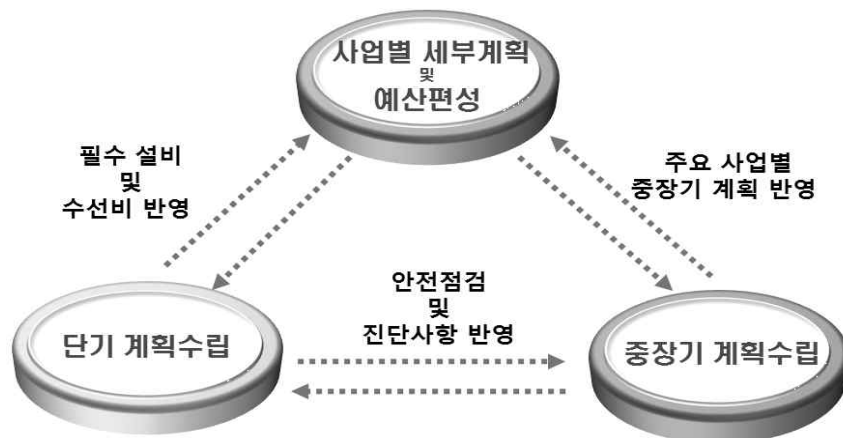
■ 2014년 시설관리 계획 및 점검·보수 계획 수립

- 수립대상 : 공단 전 사업장
- 수립기한 : 2014. 1월 중

추진
성과

- 건축물 · 전기 및 기계설비 · 통신, 주차설비 관리계획 수립
- 일상점검 : 1일 1회 이상 현장점검 실시
- 정기점검 : 월 1회 장비 및 시설별 안전점검 실시
- 계절점검 : 하절기, 동절기, 해빙기 대비 안전점검 실시
- 특별점검 : 연말·연시, 명절연휴 전후 안전점검 실시

■ 중장기 시설·환경관리 체계도



시설물관리 및 환경관리 프로세스의 적정성

▼ 문화팀 시설관리 계획

[illegible]

▼ 시설 점검 계획표

[illegible]

▼ 특별점검 항목표

[illegible]

▼ 주요시설 점검표

출처: 국토교통부 「건설시장 동향조사」		단위: 백만원		1999 (백만원)	
구분	구분	매출액	영업이익(영업비용)	매출액	영업이익(영업비용)
총계	—	1,000.00	100.00	1,000.00	100.00
국	—	100.00	10.00	100.00	10.00
도	—	900.00	90.00	900.00	90.00
시	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—	100.00	10.00	100.00	10.00
군	—	100.00	10.00	100.00	10.00
구	—	100.00	10.00	100.00	10.00
읍	—	100.00	10.00	100.00	10.00
면	—	100.00	10.00	100.00	10.00
자치	—</				

1. 시설물관리 프로세스

■ 시설·환경 관리기구 운영(Great Facility·Great Company)

- “좋은 시설과 깨끗한 환경이 최우수 공단을 만든다” 는 신념으로 운영
- 외부 전문기관과의 협력을 통한 쾌적하고 안전한 시설물 관리 노력
- 시설별 책임경영체계 확립으로 안정적이고 효율적인 시설관리 실현



■ 시설·환경 관리 운영체계



2. 체계적인 시설·환경관리를 위한 『OHSAS 18001』 인증

■ 지속적 시설개선을 위한 국제표준 OHSAS 인증

- OHSAS(Occupational Health and Safety Assessment Series)란?
- 전세계 표준 및 인증기관이 컨소시엄을 구성하여 작성
- 주요 참고규격 : ISO9001, ISO14001, 및 BS8800
- 현 시점에서 국제적으로 가장 통용력을 갖는 시설관리 및 안전 표준

❖ 체계적인 시설관리를 위해 기존 ISO인증에서 OHSAS 인증으로 전환

- OHSAS 18001 인증의 필요성
 - 지속적인 관리를 통한 체계적 시설관리 가능
 - 시설개선을 통한 안전사고의 사전예방 효과
 - 각종 시설관련 법규 및 규제에 대한 자발적 대응 가능
- OHSAS 18001을 통한 시설물 관리 항목 및 활용도

구 분	내 용	비 고
시설물 관련 관리가능 항목	적용된 법규 또는 기타 요구사항들에 관한 정보	
	위험성 평가를 통한 시설개선 가능	
	기계·기구·시설물에 관한 상세 정보	
	시설물 모니터링 및 측정 기록	
	시설관련 계약자 및 공급자 관련 기록	
	사고 및 비상사태에 대한 기록과 대응 정보	
	이해 관계자의 불만사항 기록	

- OHSAS 18001 도입을 통한 사업효과
 - 위험요인의 파악과 위험성 평가를 통한 시설개선 효과
 - 시설관련 법규 및 그 밖의 요구사항에 대한 신속한 대응
 - 시설물 위험성평가 결과에 따른 목표설정 가능
 - 체계적인 시설물 관리를 통한 고객만족도 향상

■ OHSAS 18001 위험성 평가를 통한 시설관리 체계



❖ 위험성 평가(Risk assessment)

시설물 위험요소를 파악하여 위험성을 평가하고, 그 결과에 따라 대책 수립

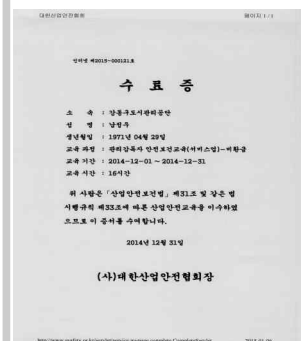
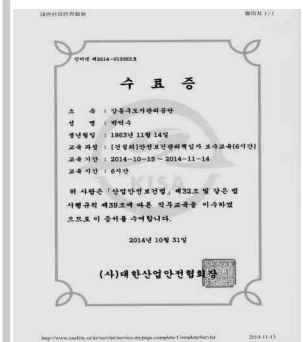
■ OHSAS 위험성 평가 내용

분 류	내 용
기계적 요인	설비의 전복, 낙하, 붕괴위험, 협착, 끼임, 베임 등 점검
전기적 요인	감전, 아크, 정전기 점검
화학적 요인	가스, 증기, 액체, 분진, 화재·폭발위험 등 점검
생물학적 요인	바이러스 감염, 알러지 등 점검
작업특성 요인	소음, 진동, 질식위험, 불안정한 작업자세 등 점검
작업환경 요인	고온·한랭, 공간, 작업시간 등 점검

▼ OHSAS 인증



▼ 관리책임자·감독자



구분	점검종류	점검방법	점검주기
보일러	일상점검	담당직원 점검	일일점검
	보일러세관	전문 대행업체 의뢰	연 1회
	보일러계속사용검사	에너지관리공단 점검	연 1회
승강기	일상점검	담당직원 점검	일일점검
	승강기안전점검	전문 대행업체 의뢰	월간점검
	승강기정기검사	한국승강기안전관리원 점검	연 1회
가스	정밀 안전점검	한국승강기기술관리원 점검	15년1회
	가스설비점검	담당직원 점검	일일점검
	가스사용시설정기안전검사	대한도시가스 점검	연 4회
	도시가스정기검사	한국가스안전공사, 한국검사기술시스템	연 1회
냉동기	정압기 분해점검	전문대행업체 의뢰	3년1회
	일상점검	담당직원 점검	일일점검
	냉동기세관	전문대행업체 의뢰	연 1회
소방	냉동기정기검사	한국가스안전공사	연 1회
	소방정기점검(월)	담당직원 점검 및 전문대행업체 의뢰	월 1회
	소방서 방문점검	정기점검	분기1회
전기	소방종합정밀점검	전문대행업체 의뢰	연 1회
	전기안전점검	담당직원 점검	일일점검
	전기월정기점검	전문대행업체 의뢰	월1~3회
건축물	법정전기정밀점검	한국전기안전공사	3년1회
	건축물정기점검	전문대행업체 의뢰	연 1회
	건축물정밀점검	전문대행업체 의뢰	3년1회
무대설비	무대시설자체정밀점검	담당직원 점검	연 2회
	무대시설정밀안전진단	전문대행업체 의뢰	5년1회
실내환경	일상점검	담당직원 점검	일일점검
공기질	실내 공기질 검사	전문대행업체 의뢰	연 1회
수질	먹는물 수질 검사	전문대행업체 의뢰	연 2회
수영장	자체점검	담당직원 점검	1일4회
수질	수영장 수질검사	강동보건소	월 1회
정화조	정화조청소	전문대행업체 의뢰	연 1회
건물방역	방역소독	전문대행업체 의뢰	연12회

■ 전문기관을 통한 시설관리 전문성 강화

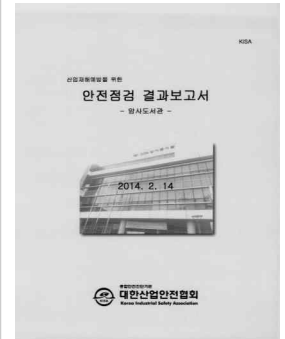
구분	점검종류	전문기관	위탁기간
주차 사업팀	승강기유지보수	(주)OTIS LG엘리베이터	14. 1. 1~12.31
		삼흥엘리베이터	14. 1. 1~12.31
		주원엘리베이터	14. 1. 1~12.31
	전기설비 정기검사	한국전기안전공사	3년 1회
	소방 월간 점검	(주)아세아방재	14. 1. 1~12.31
	소방설비 정밀 점검	(주)아세아방재	연 1회
	건축물 정기 안전점검	(주)인우구조엔지니어링	연 2회
	건축물 정밀 안전점검	(주)신기술알트구조	3년 1회
	방역 관리	다래산업	14. 1. 1~12.31
	실내공기질 측정	(주)푸른환경산업연구소	1년 2회
	물탱크청소	유원티씨에스	1년 2회
	부설관제설비 유지보수	엠평코코리아	14. 1. 1~12.31
	무인관제설비 유지보수	다래파크텍	14. 1. 1~12.31
	전산시스템 유지보수	리버스	14. 1. 1~12.31
체육 사업팀	승강기유지보수	(주)OTIS	14. 1. 1~12.31
	전기설비 정기검사	한국전기안전공사	3년 1회
	소방 월간 점검	자체점검	14. 1. 1~12.31
	소방설비종합정밀점검	(주)아세아방재	연 1회
	건축물 정기 안전점검	(주)인우구조엔지니어링	연 2회
	건축물 정밀 안전점검	(주)인우구조엔지니어링	3년 1회
	보일러 세관	(주)동부엔지니어링	연 1회
	방역 관리	유원티씨에스	14. 1. 1~12.31
문화 사업팀	승강기유지보수	(주)삼흥엘리베이터	14. 1. 1~12.31
	전기설비 정기검사	한국전기안전공사	3년 1회
	소방 월간 점검	(주)엠에스소방	14. 1. 1~12.31
	소방설비 정밀 점검	(주)엠에스소방	연 1회
	건축물 정기 안전점검	(주)인우구조엔지니어링	연 1회
	건축물 정밀 안전점검	(주)인우구조엔지니어링	3년 1회
	보일러 세관	(주)동부엔지니어링	연 1회
	무인경비 용역	ADT 캡스	14. 1. 1~12.31
도서관 운영팀	방역 관리	(주)세스코	14. 1. 1~12.31
	방역 관리	(주)세스코	14. 1. 1~12.31
	전기설비 정기검사	한국전기안전공사	3년 1회
	무인경비 용역	ADT 캡스	14. 1. 1~12.31
	전기설비 안전점검	한국전기안전기술(주)	월 3회
	소방설비 정밀 점검	(주)아세아방재	연 1회
	승강기유지보수	현대,티센,삼흥	14. 1. 1~12.31
	방역 관리	(주)세스코	14. 1. 1~12.31

■ 시설관리 점검 기구

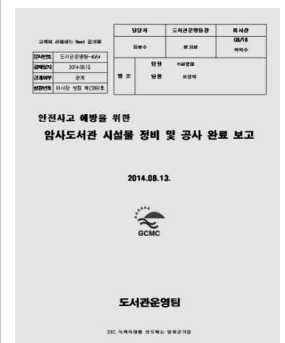
추진
내용

- 도시관리공단 스마트감리단
 - 내용 : 공사 자체 크로스 감리활동 전개를 통한 부실공사 등 대규모 재해예방
 - 구성 : 감리2반(기능직 6명)
- 구청 시설 자문위원단
 - 내용 : 건축물 안전점검 및 운영시스템 적정성 검토
 - 구성 : 외부위원(3명 / 강동구청 건축지도팀)

▼ 시설점검 보고서(외부)



▼ 시설점검 보고서(내부)



▼ 시설관리 전문기관



▼ 현장 기동반 운영



▼ 현장 상시관리



■ 주차사업팀 현장기동반 운영

추진 배경 주차시설 현장 순찰 시 주차시설 점검 및 사고 위험지역 순찰.
주변 쓰레기, 지장물 등을 점검 및 처리

추진 내용

- 운영현황 : 직원1명, 공익요원 1명, 업무용차량 2대
- 운영기간 : 2014.1월 ~ 12월
- 구 성 : 외부위원(3명 / 강동구청 건축지도팀)

3. 환경관리 프로세스

■ 공단 환경관리 시스템

관리단계	관리주체	주요활동
1차관리 (상시관리)	용역직원 및 현장근무자	<ul style="list-style-type: none"> • 일일 위생 환경 관리 (쓰레기 처리, 화장실 청소 등) • 사업장별 여건에 따른 일일 청결활동 시행
2차관리 (정기관리)	시설 담당자	<ul style="list-style-type: none"> • 정기적 위생환경관리 (수질관리, 공기질관리, 방역 등) • 기계장치 및 필터 청소 (공조기, FCU 등) • 환경관리 취약지역 중점 관리
3차관리 (특별관리)	전직원	<ul style="list-style-type: none"> • 특별 합동 관리 (봄 · 가을 · 명절 환경정비 실시) • 청결경영(Clean-Day) 실시 • 구청 등 유관기관과 연계한 대대적인 환경정비 활동

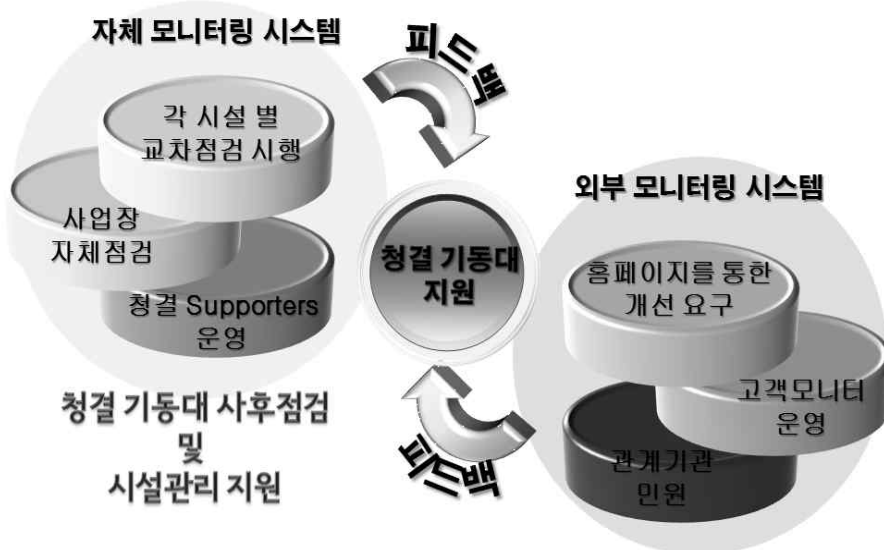
■ 환경관리를 위한 일일점검 시스템

시설명	체크리스트
체육 시설	<ol style="list-style-type: none"> 1) 체육관 내 소품 및 비품, 기구 등의 먼지 제거 및 청결 유지 2) 체육관 강습 전·후 오염원을 제거하고 청결 유지
문화 시설	<ol style="list-style-type: none"> 1) 문화강좌실 내 소품 및 비품, 기구 등의 먼지 제거 2) 문화강좌실 수업 전·후 오염원을 제거하고 청결 유지
화장실 탈의실 샤워장	<ol style="list-style-type: none"> 1) 세면대 및 개수대, 좌변기와 소변기는 수시로 세척하고 오염원을 제거 후 마른 걸레로 물기 제거 2) 이용자 출입에 따른 바닥 물기 발생 시 즉시 제거 3) 샤워장 등 물을 자주 사용하는 시설은 바닥 및 벽면의 물때 제거하고 주기적인 세정제 세척 4) 각종 유리는 오염원과 손자국, 얼룩 등을 제거 후 마른 걸레로 닦아 청결 유지
복도 이동 공간 등	<ol style="list-style-type: none"> 1) 복도 및 계단, 난간 등은 적절한 세정 및 광택제 등을 이용하여 청결 유지 2) 매일 쓰레기통을 비우고, 쓰레기는 분리 배출 3) 타일 및 부직물 관련 시설물의 잉크, 색소, 음식물 등의 오염원 발생 시 즉시 차단 조치 4) 금속 및 목재부분은 적절한 세정 및 광택제를 이용하여 광택 유지 5) 승강기 바닥과 내외 벽면을 세정 및 광택제를 이용하여 닦은 후 마른걸레로 물기를 제거
기타 시설	<ol style="list-style-type: none"> 1) 건물 밖 화단의 오물 제거 2) 쓰레기 분리수거함 표면을 세척, 재활용품 분리 배출 3) 건물 밖 배수로 막힘 주원인 제거 4) 하절기 하단의 제초 작업 및 동절기 진출입로 제설 작업 5) 우천 시 우산 비닐포장지를 비치하고 실내바닥 물기 발생 시 즉시 제거. 6) 외벽/유리에 대한 물청소를 연 1회이상 청소하여 청결을 유지한다. 7) 시설 내부 로비는 반기 1회 왁스작업을 실시하여 청결을 유지한다.

■ 시설별 환경관리 담당자 지정(책임 관리제 도입)

사업장	직급	성명	사업장	직급	성명
공단본부	일반5급	김항규	공영주차장	기능5급 파트	장대철 이동영희
온조대왕문화체육관	일반5급	김경남	주거지주차	일반5급	김호근
일자산제1·2체육관	기능6급	신정일	구립도서관	기능5급	유준수
강동그린웨이가족캠핑장	입무7급	최용기	성내도서관	사서8급	원정필
동명축구장, 민속의집	업무9급	김영근	해공도서관	사서5급	김경미
강동구민회관	업무8급	김종훈	암사도서관	사서5급	오성의
해공체육문화센터	일반6급	김지태	강일도서관	사서7급	이인숙

4. 환경관리 시스템 강화를 위한 특별역량



추진
배경

- 서비스품질 제고를 위한 기동대 구성
- 시설전반 모니터링 및 민원처리 사후관리 전담
- 외부 고객모니터의 시각을 통해 바라본 청결 서포터즈 운영

추진
성과

- 시설전반 상태점검 및 민원처리 등 안전사고 내재위험 신속히 발견 및 개선 가능
- 최고경영자와 현장간의 새로운 소통 및 협의채널 마련

■ 기타 환경관리 노력

추진
성과

- 공영주차장 유휴 공간 과실수 재배를 통한 배기가스 감축 노력
- 환경개선 및 시설개선 경진대회를 통한 상시 개선노력 경주
- CEO 상시 현장 환경점검 실시

▼ 제설 바이크



▼ 탑승식 청소장비



▼ 축구장 제설장비



▼ 청결기동대 운영



▼ 주차장내 과실수 재배



02

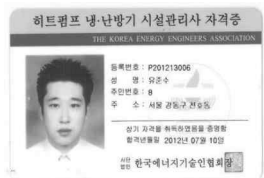
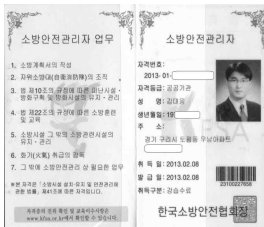
시설·환경 관리역량

1

시설·환경관리 전담인력의 전문성 수준 및 제고노력

1. 체계적인 시설·환경관리를 위한 인적자원 관리

▼ 전담인력 자격증



체계적인 계획수립과 관리노력으로
효율적인 시설·환경 시스템 구축

시설·환경 관리 역량
향상

시설물 관리계획
수립

시설물 사전점검
및
예방정비

주요 시설 별
전문인력 배치

효율적 시설·환경
관리를 위한
맞춤형 교육

■ 전문성을 갖춘 시설관리 직원의 선발 기준

- 채용직종 : 기능직
- 채용시기 : 신규사업 수탁 운영 시, 운영사업의 결원 발생 시
- 채용방법 : 공개채용 (공개채용 비율100%)
- 채용기준

등급별	자격기준
기능5급	1. 해당분야 기사이상 자격을 소지하고 9년이상 해당분야 근무경력을 가진 자 2. 해당분야 기술사 자격을 소지한 자
기능6급	1. 해당분야 기사이상 자격을 소지하고 3년이상 해당분야 근무경력을 가진 자 2. 해당분야 산업기사이상 소지하고, 6년이상 해당분야 근무경력을 가진 자
기능7급	1. 해당분야 기사이상 자격을 소지한 자 2. 해당분야 산업기사이상 소지하고, 3년이상 해당분야 근무경력을 가진 자
기능8급	1. 해당분야 산업기사이상 자격을 소지한 자 2. 해당분야 기능사이상 소지하고, 3년이상 해당분야 근무경력을 가진 자
※ 공통사항 - 해당분야 : 국가(공인)기술 자격 분야	

■ 수질 및 공기질 관리 전문인력 확보

• 전문인력 사업장별 배치현황

구 분	시 설 명	팀 명	직 급	성 명
수 질	온조체육관	체육사업팀	기능 6급	김주수
공기질	공영주차장(지하)	주차사업팀	기능 5급	장대철
	온조체육관	체육사업팀	기능 5급	박종한
	강동구민회관	문화사업팀	기능 5급	정찬호
	구립도서관	도서관운영팀	기능 5급	유준수

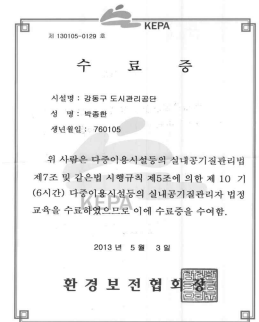
- 자격사항 : 다중이용 실내 공기질 교육수료자 및 기능직 직원
- 주요업무
 - 사업장 급·배기펜/공조실 관리운영 및 내부청결관리
 - 실내 공기질 상시관리 책임자

■ 전문 전담인력 배치 및 책임의식 강화

• 전담직원 현황 및 업무분장 명문화

연번	사업장	책임자	전담인력		보유 자격증
1	공영주차장	변재환	전기	장대철	전기산업기사, 소방설비산업기사, 전기기능사, 통신기기기능사
2			시설관리	이동영희	통신선로기능사, 방화관리자, 위험물 안전관리자,
3			시설관리	이은영	방화관리자, 안전기기관리자, 가스보일러2급
4			시설관리	장대철 외 5명	방화관리자
5	온조대왕문화체육관	김대웅	기계	심 현	보일러산업기사, 가스기능사, 냉동기계기능사, 위험물취급
6			기계	김주수	보일러취급기능사, 가스기능사, 보일러시공기능사, 공조냉동기계기능사
7			전기	박종한	전기기사, 승강기관리자
8			전기	신민호	전기공사산업기사, 전기기사, 소방설비전기기사
9	일자산체육관		전기	신정일	전기기능사, 정보기기운용기능사
10	구민회관	박경수	전기	정현철	전기산업기사, 소방설비산업기사
11			기계	정찬호	수질산업기사
12			기계	나두영	보일러산업기사, 보일러시공기능사
13			무대	최현웅	무대조명2급, 전기기능사, 통신설비기능장, 방송통신기사
14	성내도서관	천기현	시설관리	유준수	보일러취급기능사, 전산운영기계제도
15	해공도서관		시설관리	김경미	방화관리자
16	강일도서관		시설관리	이인숙	방화관리자
17	암사도서관		시설관리	오성의	방화관리자

▼ 수료증(실내공기질)



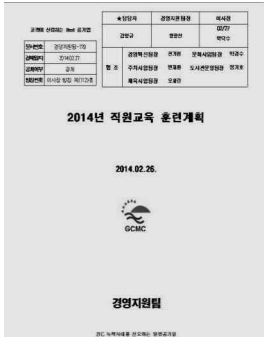
▼ 전문인력 교육



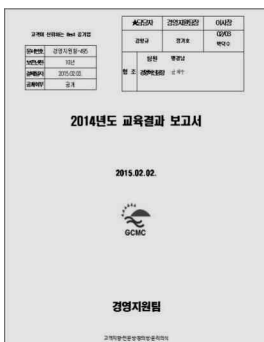
▼ 24시간 상황실 운영



▼ 직원훈련 교육계획



▼ 교육결과보고



▼ OHSAS 교육자료

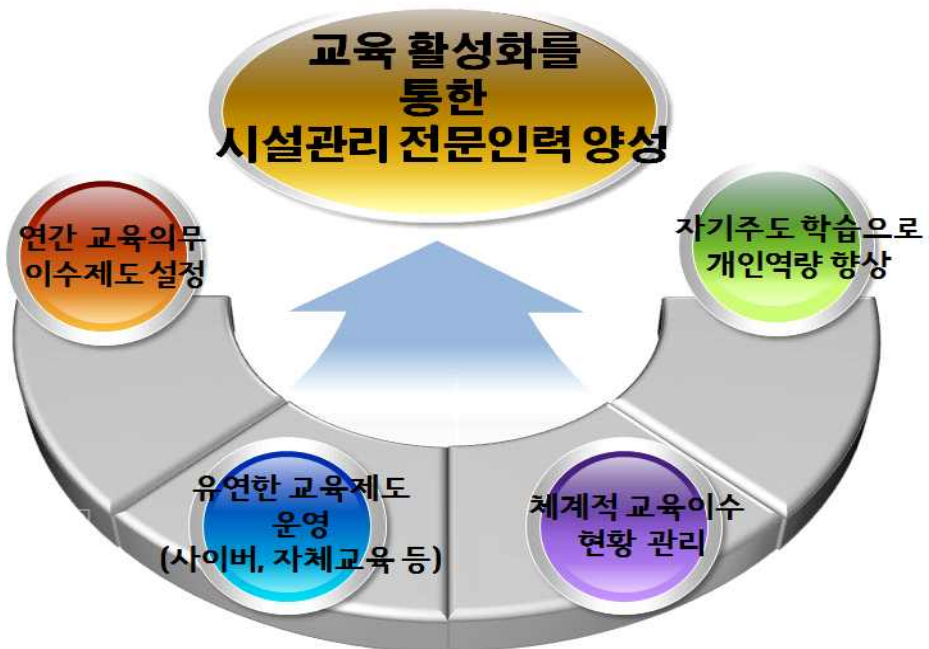


▼ 현장근무자 교육



2. 시설물 관리 전담인력의 전문성 제고 노력

■ 교육의무 이수제를 통한 시설관리 전문인력 양성



- 연간 교육의무 이수제도 : 미 이수자는 승진심사 시 불이익
- 업무관련 전문 자격증 취득 지원 : 위탁교육 또는 수강료 지원

■ 국제표준 OHSAS18001 인증 및 전문가 양성 교육 실시

추진 배경 ▶ 위험요소 분석 및 전문시스템 구축으로 체계적 시설관리 노력

추진 사항 ▶

- 안전보건경영시스템 인증추진
 - 인증기관 : 전문외부기관(저먼서트)
 - 인증규격 : OHSAS:18001:2007
 - 인증완료 : 2014. 3월
- TFT 구축 및 위험성전문가 양성 교육 실시
 - 전문교육 : 2014.02.13
 - 전문TFT : 김항규 외 4명

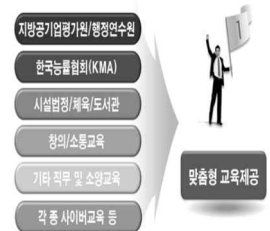
추진 실적 ▶

- 전 사업장 시설안전 상태점검과 위험성 분석 및 개선
- 시설별 위험성평가 실시 및 시설의 위험요소 주기적 보완가능
- 국제규격 인증을 통한 사업장 안전성 및 시설관리 능력 제고

■ 시설·환경 관리직원 역량 강화를 위한 교육실적

연번	구분	교육 과정	교육기관
1	공통	자산관리자 교육	강동구도시관리공단
2	공통	환경 윤리 교육	환경정책평가원
3	공통	유해물질 취급 안전교육	강동구도시관리공단
4	공통	신규입사자 안전보건교육	강동구도시관리공단
5	공통	2014.소방실제훈련	강동구도시관리공단
6	공통	하절기 에너지절약 임직원 교육	강동구도시관리공단
7	공통	산업안전재해예방 담당자 교육	강동구도시관리공단
8	공통	OHSAS18001 전문교육	저먼서트
9	공통	산업안전 관리감독자 교육	대한산업안전협회
10	공통	산업안전보건교육(2차)	강동구도시관리공단
11	공통	산업안전 관리감독자 교육	대한산업안전협회
12	지원	무재해운동 신규참여사업장 담당자 교육	안전보건공단
13	주차	공공기관 소방안전관리자	소방안전협회
14	주차	실내공기질 관리자 교육	한국보전협회
15	주차	공공기관 소방안전관리자	한국소방안전협회
16	주차	승강기안전관리자교육	한국승강기안전관리원
17	체육	공공물품 및 재산관리과정(2명)	지방공기업평가원
18	체육	공공기관 소방안전관리자	소방안전협회
19	체육	승강기 관리교육	한국승강기안전관리원
20	체육	공공기관 소방안전관리자	한국소방안전협회
21	체육	날씨경영 기상기후 리스크관리 교육	한국기상산업진흥원
22	체육	2014년도 법정 전문교육	한국가스안전공사
23	체육	수영장 안전사고 예방 교육	강동구도시관리공단
24	체육	승강기 관리교육	한국승강기안전관리원
25	체육	LPG 사용자동차운전교육	한국가스안전공사
26	문화	수배전 설비 실무과정	전기안전기술교육원
27	문화	공연장관리자 전문기술교육	한국산업기술시험원
28	문화	무대예술전문인 무대조명1급	문화체육관광부
29	문화	승강기 관리교육	한국승강기안전관리원
30	문화	소방안전관리자교육	한국소방안전협회
31	문화	흡수식냉 난방시설 연수교육	한국에너지기술협회
32	문화	가스안전관리자 특별안전교육	코원에너지서비스
33	도서관	수배전 설비 실무과정	전기안전기술교육원
34	도서관	도서관운영팀 블랙아웃 사전대응 에너지절약 및 재난안전교육	강동구도시관리공단
35	도서관	2014년 한국 승강기안전교육	한국승강기안전관리원
36	도서관	전기안전 기술교육	한국전력기술협회
37	도서관	건설공사 계약금액조정 실무요령 교육	서울특별시

▼ 전문교육 체계



▼ 전문교육 과정



▼ 전문교육 일정

연번	구분	교육 과정	교육기관
1	공통	자산관리자 교육	강동구도시관리공단
2	공통	환경 윤리 교육	환경정책평가원
3	공통	유해물질 취급 안전교육	강동구도시관리공단
4	공통	신규입사자 안전보건교육	강동구도시관리공단
5	공통	2014.소방실제훈련	강동구도시관리공단
6	공통	하절기 에너지절약 임직원 교육	강동구도시관리공단
7	공통	산업안전재해예방 담당자 교육	강동구도시관리공단
8	공통	OHSAS18001 전문교육	저먼서트
9	공통	산업안전 관리감독자 교육	대한산업안전협회
10	공통	산업안전보건교육(2차)	강동구도시관리공단
11	공통	산업안전 관리감독자 교육	대한산업안전협회
12	지원	무재해운동 신규참여사업장 담당자 교육	안전보건공단
13	주차	공공기관 소방안전관리자	소방안전협회
14	주차	실내공기질 관리자 교육	한국보전협회
15	주차	공공기관 소방안전관리자	한국소방안전협회
16	주차	승강기안전관리자교육	한국승강기안전관리원
17	체육	공공물품 및 재산관리과정(2명)	지방공기업평가원
18	체육	공공기관 소방안전관리자	소방안전협회
19	체육	승강기 관리교육	한국승강기안전관리원
20	체육	공공기관 소방안전관리자	한국소방안전협회
21	체육	날씨경영 기상기후 리스크관리 교육	한국기상산업진흥원
22	체육	2014년도 법정 전문교육	한국가스안전공사
23	체육	수영장 안전사고 예방 교육	강동구도시관리공단
24	체육	승강기 관리교육	한국승강기안전관리원
25	체육	LPG 사용자동차운전교육	한국가스안전공사
26	문화	수배전 설비 실무과정	전기안전기술교육원
27	문화	공연장관리자 전문기술교육	한국산업기술시험원
28	문화	무대예술전문인 무대조명1급	문화체육관광부
29	문화	승강기 관리교육	한국승강기안전관리원
30	문화	소방안전관리자교육	한국소방안전협회
31	문화	흡수식냉 난방시설 연수교육	한국에너지기술협회
32	문화	가스안전관리자 특별안전교육	코원에너지서비스
33	도서관	수배전 설비 실무과정	전기안전기술교육원
34	도서관	도서관운영팀 블랙아웃 사전대응 에너지절약 및 재난안전교육	강동구도시관리공단
35	도서관	2014년 한국 승강기안전교육	한국승강기안전관리원
36	도서관	전기안전 기술교육	한국전력기술협회
37	도서관	건설공사 계약금액조정 실무요령 교육	서울특별시

▼ 인적자원 우수기관 인증



▼ 외부 전문가 컨설팅



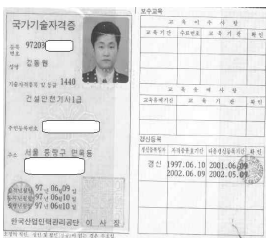
▼ 시설 응급조치 매뉴얼



▼ CEO 현장점검



▼ 건축관리 전문가 선임



3. 시설물 관리 특별역량 강화를 위한 노력

■ 선진시설 전문가 초빙을 통한 시설물 점검

추진
사항

- 선진시설 관계자 컨설팅 실시(인천국제공항공사 박○미 과장)
 - 고객 관점에서 시설물을 점검하고 개선사항 자문
 - 시설에서 드러난 문제점은 해당 시설에 피드백
 - 해당 시설 관계자 검토 후 즉시 개선
 - 개선결과 시설물 안전도 향상 및 고객만족도 제고

■ 외부기관 시설물 점검에 따른 조치사항 결과(2014년 기준)

구 분	시 설 명	팀 명	개선제안	개선실적	개선율
합 계			97건	80건	82.5%
상반기	온조체육관	체육사업팀	31건	28건	90.3%
	해공도서관	도서관운영팀	7건	5건	71.4%
	해공공영주차장	주차사업팀	9건	6건	66.7%
하반기	유소년스포츠센터	체육사업팀	27건	22건	81.5%
	명일동공영주차장	주차사업팀	19건	18건	94.7%
	암사도서관	도서관운영팀	4건	1건	25.0%

- 총 97건의 개선사항 중 80건 개선완료(82.5%)
- 미완료 사항은 많은 예산이 수반되거나 제도 변경이 필요한 경우로 장기적인 검토 후 시행 예정

■ CEO 현장점검 개선결과(2014년 기준)

구 분	지적 사항	개선결과		
		조치완료	조치예정 (단기)	조치예정 (장기)
해공체육문화센터	10	10	-	-
일자산1체육관(1차)	10	10	-	-
온조대왕체육관	10	8	-	2
일자산1체육관(2차)	4	4	-	-
암 사 도 서 관	7	7	-	-
계	41	39	0	2

■ 건축관리 전문가 정기점검 실시

추진
배경

건축물 시설관리의 전문성을 높이기 위해 외부 전문가 점검실시

구 분	내 용
전문인력	강○○(現대한산업안전협회 차장)
경력사항	건설회사 2년, 안전관리컨설팅 17년
자격사항	건설안전기사 1급 소지
주요업무	<ul style="list-style-type: none"> • 시설물 정기점검(매월 2회) 및 안전관리 • 위험성 평가 및 분석을 통한 안전도 진단 · 개선

03

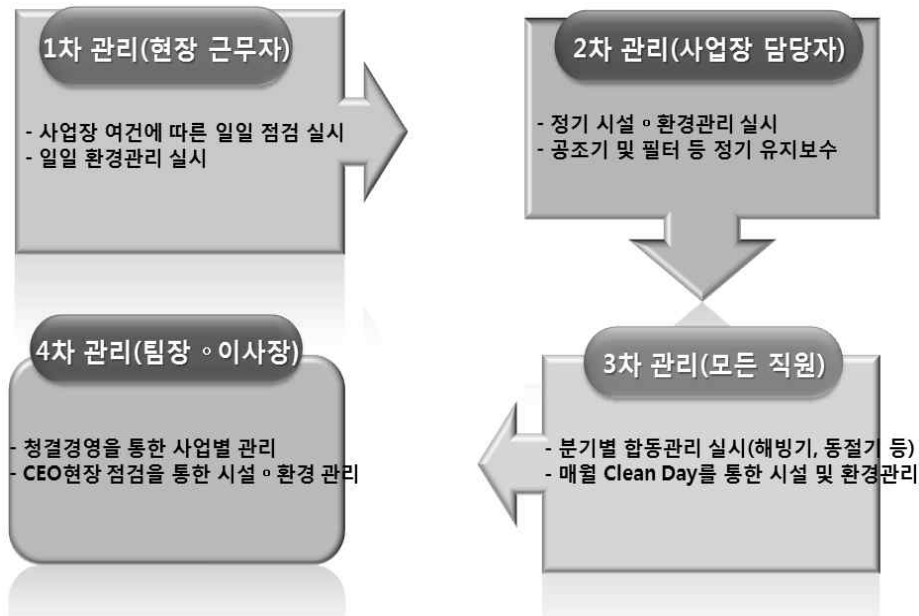
시설·환경 관리활동

1

시설물 관리활동의 적정성

1. 안전하고 쾌적한 시설 운영을 위한 관리체계

■ 시설물 관리 체계



- 시설별 사전 예방점검을 통한 체계적인 시설물 관리
- CEO가 직접 현장 시설을 점검하는 “청결 기동대” 운영
- 청결경영을 통해 쾌적한 시설관리와

2. 시설물 관리시스템에 의한 관리활동

■ 2014년 시설관리 계획 및 점검·보수 계획 수립

- 수립대상 : 공단 전 사업장
- 수립기한 : 2014. 1월 중

추진
성과

- 건축물 · 전기 및 기계설비 · 통신, 주차설비 관리계획 수립
- 일상점검 : 1일 1회 이상 현장점검 실시
- 정기점검 : 월 1회 장비 및 시설별 안전점검 실시
- 계절점검 : 하절기, 동절기, 해빙기 대비 안전점검 실시
- 특별점검 : 연말·연시, 명절연휴 전후 안전점검 실시

▼ 24시간 상황실 운영



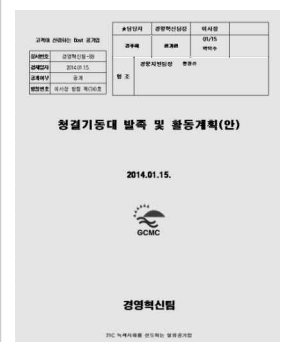
▼ 주요시설 CCTV 운영



▼ 시설관리 보도자료



▼ 청결 기동대 운영

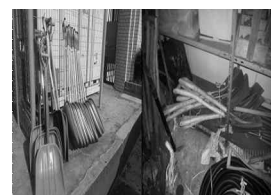


구 분		세 부 내 용	시 기
계절 별	해빙기 대 비	<ul style="list-style-type: none"> · 건물 균열여부 점검, 대지 침하 점검 · 전기시설 누전여부 점검, 가스기기 · 누설경보기 점검, 전열기구 점검, 소화설비 점검 	(2 ~ 4월)
	우 기 대 비	<ul style="list-style-type: none"> · 배수로 청소, 수도, 가스, 전기선로 점검 · 배수펌프 작동상태, 외부 지반 침하 점검 	분 기 별 (5 ~ 7월)
	동 계 대 비	<ul style="list-style-type: none"> · 월동장비 현황 파악 및 보충 · 외부 수도배관 잠금 및 드레인 · 냉각탑/냉각수 라인 드레인 · 동파 소화설비 점검 	분 기 별 (11월 ~)

■ 2014년 특별점검 실적

구 분	점검명	일시
주 차 사업팀	2014년 주차사업팀 해빙기 안전점검	2014. 3.20~21
	소방시설물 정밀점검(해공공영주차장 등 6개소)	2014. 1, 4, 6, 8,
	주차사업팀 하절기 종합 관리 점검	2014. 6.20~9.30
	주차사업팀 동절기 종합 관리 점검	2014.11.1~2.28
	공영주차장 건축물 안전점검(상반기)	2014. 6.5~6.27
	공영주차장 건축물 안전점검(하반기)	2014.11.7.~11.27
	승강기 정기점검(안말공영주차장 등 5개소)	2014. 1, 4, 5, 6, 12
체 육 사업팀	해빙기 대비 체육시설 안전관리 및 점검	2014. 3.13
	온조체육관 냉온수기 세관 점검 및 개선	2014. 4.24
	2014년 풍수해 대비 자체 점검	2014. 5.28
	상반기 저수조 청소(온조대왕문화체육관)	2014. 5. 4
	온조대왕문화체육관 건축물 안전점검(상반기)	2014. 6.26
	2014년 검사대상기기 안전(개방)검사	2014. 7.18
	2014년 노통연관 보일러 세관	2014. 8.19 ~ 8.20
	상반기 저수조 청소(온조대왕문화체육관)	2014.11. 2
	일자산1체육관 소방정밀점검	2014.11. 5
	일자산체육관 건축물 정기점검	2014.10.30
	소방시설 등 종합정밀점검(온조대왕문화체육관)	2014.11. 9
	겨울철대비 자체 안전점검 실시	2014.11.24. ~ 11.28
	온조대왕문화체육관 건축물 안전점검(하반기)	2014.11.28
	2014년 강동그린웨이 가족캠핑장 동절기관리	2014.12. 3
문 화 사업팀	2014년 겨울철 체육사업팀 재난안전관리	2014.12.26
	강동구민회관 소방시설물 종합정밀점검	2014. 1. 8
	구민회관 관용차량 종합검사	2014. 2.13
	해빙기 대비 문화사업팀 안전관리 및 점검	2014. 3.12
	2014년 강동구민회관 왕복동식냉동기 세관점검 및 개선	2014. 4.15 ~ 4. 16
	2104년 왕복동식 정기(자율)검사	2014. 7. 2
	2014년 구민회관 특정 가스사용 시설 정기검사	2014. 6. 3
	구민회관 공기조화기 점검 및 필터교체	2014. 4.13
	구민회관 승강기 법정검사 실시	2014. 7. 3
	강동구민회관 검사대상기기 검사 진행	2014. 9.17
	2014년 노통 연관보일러 세관공사 실시	2014.10.17 ~ 10.20
	2014년 구민회관 상반기 물탱크 환경점검 및 개선	2014. 4.13
	2014년 구민회관 하반기 물탱크 환경점검 및 개선	2014.10.26
	문화사업팀 소방시설 및 안전시설 점검	2014. 6.11
도서관 운영팀	구립도서관 냉난방기기 필터 세척 완료	2014. 2.10 ~ 2. 11
	구립도서관 추석연휴 대비 시설 안전점검	2014. 9. 3
	해공도서관 GHP 냉난방기 수리	2014. 3.27
	강동구립도서관 하절기 풍수해 대비계획 구축	2014. 6. 5
	강동구립도서관 해빙기 시설물 안전점검	2014. 3. 7
	암사도서관 승강기 비상통화 장치 설치	2014. 3.27
	안전사고예방 암사도서관 시설물 정비 및 공사완료	2014. 8.18
	성내도서관 특정사용 가스시설 정기검사(2014)	2014.10. 8
	해공도서관 자가용 전기설비 정기검사 수검	2014. 5.14

▼ 동절기 시설장비 점검



▼ 계량기 보온덮개 설치



▼ 시설장비 상시 점검



■ 유형별 · 계절별 안전점검 실시

• 소방점검



구 분	수립일자	점검대상	개선조치
주차사업팀	1.17	해공공영	소방 공기압축기 교체
	6.24	명일동	소방시설 및 선로 교체
	7.22	천호3동	유도등 및 발신기 경종 교체
	9.24	안말/암사주차장	감지기 및 템퍼스위치 교체
	9.22	천호1동	소방 수신기 배터리 및 유도등 교체
체육사업팀	11. 5	일자산1체육관	펌프용 배터리, 템퍼스위치 교체
	11. 9	온조체육관	화재감지기, 유도등 보수
문화사업팀	1. 8	구민회관	비상유도등, 감지기, 분말소화기 등 기타 소방시설 자체유지보수관리
도서관운영팀	6.10	암사도서관	수신기 점검 및 감지기 교체
	6. 9 ~ 10	성내.해공.강일,암사	소방시설점검(감지기, 경보기)

• 해빙기 안전점검



구 분	수립일자	점검대상	개선조치
주차사업팀	3. 20~3.21	공영주차장	배수, 비상방송, 전기설비보수
체육사업팀	11.24~28	각 사업장	전기, 기계, 가스, 소방 시설전반
문화사업팀	3.12	각 사업장	트렌치 주변 통수 외4건
도서관운영팀	3. 3~3. 6	구립도서관	옹벽, 축대 점검 외 10건

• 풍수해 안전점검



구 분	수립일자	점검기간	개선조치
주차사업팀	2014. 6.24	6.20 ~ 9.31	배수펌프 및 누수보수 등
체육사업팀	2014. 5.28	6.15 ~ 9.30	전기실, 지하1층 방수공사
문화사업팀	2014. 6. 9	6.15 ~ 9.30	배수로 정비 및 펌프 작동테스트 외8건
도서관운영팀	2014. 6. 5	6.16 ~ 9.30	배수펌프 및 배수로 점검 외 5건

• 동절기 안전점검



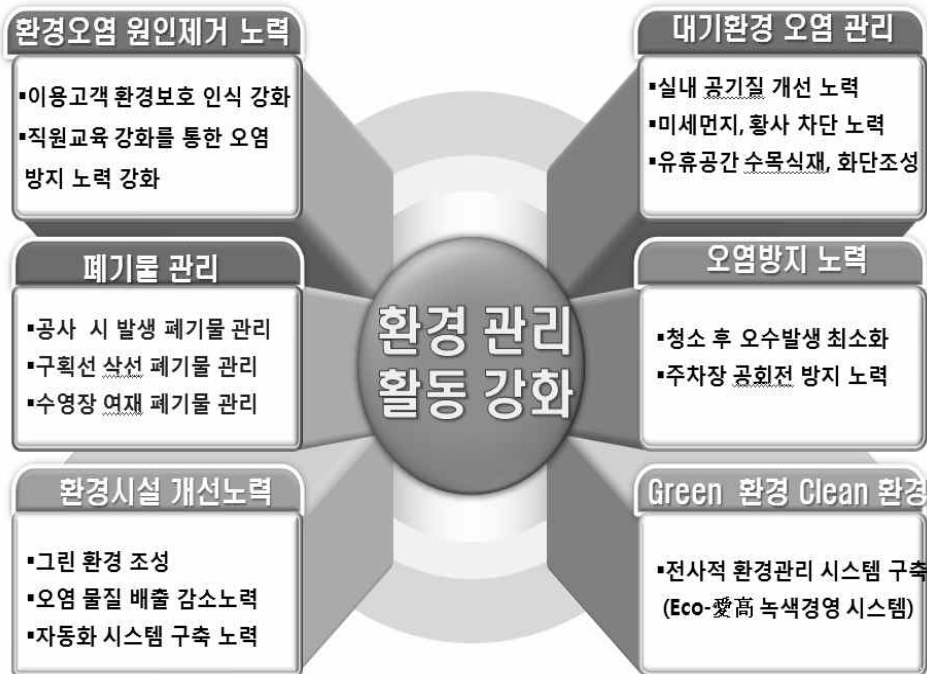
구 분	수립일자	점검기간	개선조치
주차사업팀	11.16	2014.11.25 ~ 2015. 2.28	시설물 안전관리 중점 실시
체육사업팀	12.26	2013.11.25 ~ 2014. 2.28	낙엽청소, 단열재부착, 맨홀퇴수, 외부 배관보수
문화사업팀	11.21	2014.12. 1 ~ 2015. 2.28	동파취약시설 점검 및 개선
도서관운영팀	11.19	2014.11. 1 ~ 2015. 2.28	시수계량기 보온 및 취약시설점검



2 환경 관리활동의 적정성

1. 환경오염 원인분석을 통한 체계적인 오염방지 노력

■ 환경 관리 체계



■ 전사적 환경관리 시스템 구축

- Eco-애고(愛高) 녹색경영 시스템 구축

❖ Eco-애고(愛高) 란 ?

“환경을 사랑하는 마음을 높이자” 라는 의미의 전사적 환경관리 운동

- Eco-애고(愛高) 녹색경영 3대 전략

- 녹색경영 기반 구축, 친환경 이용시설 조성, 녹색문화의 생활화

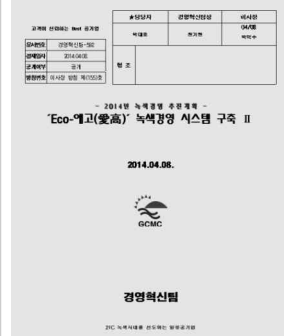
추진 성과

- 전사적 온실가스 목표관리제 로드맵 작성
- 녹색경영 추진위원회 및 TFT 구성
- 사업장별 에너지 지킴이 구성
- 사업추진을 통한 온실가스 배출량 감소

- 온실가스 배출량 감소실적

- 2014년 온실가스 기준배출량 대비 29.60% 감축
- 태양광 발전설비 설치를 통한 에너지 절감 및 온실가스 감축

▼ 전사적 환경관리시스템



▼ 환경경영 로드맵



▼ UN 글로벌 콤팩트



▼ 일반폐기물 재활용



▼ 폐기물 전용봉투



▼ 삭선페기물 처리



■ 환경오염 원인별 조치활동

분 류	원인분석	처리내용
생활폐기물	이용고객 및 시설운영 시 발생	전문업체 위탁 및 자체정화 노력
지정폐기물	수영장 여재 및 구획선 삭선페기물	전문업체 지정 위탁처리
공사폐기물	시설개선 및 유지보수 시	전문업체 위탁 및 재활용
재활용폐기물	시설운영 및 유지보수 공사 시	활용용도별 분리수거 실시
공기오염원	미세먼지, 배기가스, 건물노후화	공조기 필터 교체, 환경개선 노력
수질오염원	수영장 내 부유물질	수시 수질검사, 저수조청소 수영장 바닥 이끼 제거(자동청소기)

- 환경오염 원인별 적정조치를 통한 폐기물 발생량 감소 효과
- 이용고객 및 직원의 환경오염 인식전환을 통한 오염물질 발생 최소화

■ 일반 폐기물 및 오수처리 절차

폐기물	처리	처리자
일반	- 재활용품 ⇒ 분리수거 ⇒ 환경사업소	- 문화체육시설 : 용역업체
생활쓰레기	- 일반폐기물 ⇒ 종량제 봉투 배출	- 주차시설 : 내부직원
수영장 오수	- 자체정화처리(여과기) ⇒ 하수도	- 체육시설 : 내부직원

■ 주거지주차 구획 도색 및 삭선페기물 처리

- 처리방법 : 폐기물관리법 제25조에 적합한 업체를 통한 위탁 처리
- 폐 기 물 : 페인트통 및 페아스콘(기타 쓰레기 포함)
- 처리내용

처리일시	처리량	처리금액	처리업체
2014. 4월	2.5t	440,000원	(주)력키환경건설
2014.11월	2.5t	440,000원	(주)력키환경건설

■ 폐 조명기구 처리 프로세스

- 폐 조명기구의 발생을 원천적으로 차단하기 위해 친환경 LED로 교체
- 고효율 친환경 LED조명 교체 실적

전체 조명	LED	일반조명	보급률
7,777개	1,528개	6,249개	19.6%

- 연도별 LED조명 보급률

2011년	2012년	2013년	2014년
10.1%	12.2%	17.1%	19.6%

- LED조명 설치를 통해 2013년 대비 22,803kw 에너지 절감

■ 자원 나눔 및 재활용 추진 실적

- 자원 나눔과 순환을 위한 사회공헌활동 협력체계 구축
- 관내 재활용센터와 협약체결 - 정기적 협력지원 활동 및 홍보 지속

■ 직원 교육을 통한 환경관리 마인드 함양

- 사이버 녹색교육을 통한 직원 마인드 함양
- 전체 교육대상(92명) 중 78% 수료

■ 종합적이고 체계적인 환경정비 실시

시설명	정비내용	시행기간
체육, 문화, 도서관 시설	환기팬 먼지제거, 가동 타이머 조정 바닥, 강좌실, 체육관등 대청소	분기 / 반기

■ 보일러, 냉동기, 세관공사, 세관수 위탁처리

추진 성과	보일러 및 냉온수기 세관공사를 시행하여 열효율을 증대시키고 안정적인 냉난방공급을 유도하는 세관공사를 실시하고 세관공사에서 발생한 세관수(폐기물)를 적정하기 처리함
----------	--

- 세관공사에 따른 세관수 위탁처리 현황

시설명	폐기물	위탁기관
온조대왕 문화체육관	냉온수기 세관수	에코공조설비 (주) 한신보일러
	보일러 세관수	
강동구민회관	냉동기 세관수	(주)에녹플랜트ENG
	보일러 세관수	(주)동부엔지니어링

2. 공기질 향상을 위한 시설환경 개선노력

■ 실내 공기질 측정(외부 전문업체 위탁)

추진 사항	<ul style="list-style-type: none"> • 측정방법 : 전문 업체에 용역 위탁 • 측정주기 : 유지기준 년1회 실시, 권고기준 2년1회 실시
----------	---

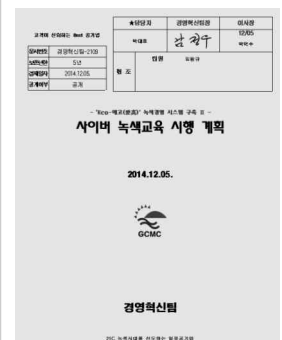
• 측정실적

대상시설	조사여부	조사 결과	측정업체	비고
천호1동공영주차장	○	적합	푸른환경개발	필수 검사시설
천호3동공영주차장		적합		
안말공영주차장		적합		
암사1동공영주차장		적합		
명일동공영주차장		적합		
온조대왕문화체육관	○	적합	푸른환경개발	
일자산1,2체육관	○	적합	푸른환경개발	
구민회관	○	적합	푸른환경개발	

▼ 자원 재활용 운동



▼ 직원 환경교육



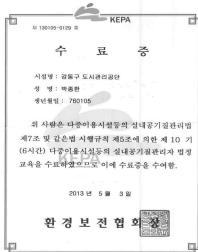
▼ 세관 작업



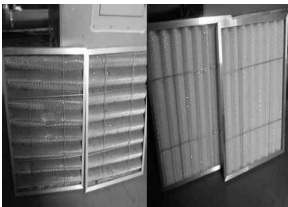
▼ 공조기 필터교체



▼ 공기질 교육 수료증



▼ 프리필터 교체



▼ 미들파ilter 교체



▼ 공기질 측정결과

실내공기질 측정결과(측정일: 2013.05.03)									
구분	측정항목	측정결과	기준치	비고	구분	측정항목	측정결과	기준치	비고
1	온도	23.5℃	20~26℃	적합	11	PM10	15.2	150	적합
2	습도	65%	40~70%	적합	12	PM2.5	8.5	35	적합
3	CO2	450ppm	≤ 1000ppm	적합	13	TVOC	0.15	0.20	적합
4	PM10	15.2	150	적합	14	형광램프	0.05	0.10	적합
5	PM2.5	8.5	35	적합	15	초음파	0.02	0.05	적합
6	TVOC	0.15	0.20	적합	16	진동	0.05	0.10	적합
7	형광램프	0.05	0.10	적합	17	소음	45dB	55dB	적합
8	초음파	0.02	0.05	적합	18	진동	0.05	0.10	적합
9	진동	0.05	0.10	적합	19	소음	45dB	55dB	적합
10	소음	45dB	55dB	적합	20	진동	0.05	0.10	적합

■ 지하주차장, 다중이용시설 공기질 관리 전문인력 확보

시설명	담당직원		
	팀명	직급	성명
지하주차장(공영)	주차사업팀	기능5급	장대철
온조대왕문화체육관	체육사업팀	기능5급	박종한
강동구민회관	문화사업팀	기능5급	정찬호
구립도서관	도서관운영팀	기능5급	유준수

- 담당직원 : 다중이용 실내 공기질 교육수료자 및 기능직 직원

주요
업무

다중이용시설 급·배기팬 / 공조실 운영 및 공기질 관리

■ KS Q ISO 14001 공기질 및 대기오염 관리절차서 제정

추진
사항

- 추진내용 : 공기질 및 대기오염 관리의 효율성을 높여 고객에게 쾌적한 시설환경 제공
- 업무절차 : 점검, 안전, 자체수리 및 외부보수, 정비용역 승인, 관리감독, 결과보고

■ 시설별 공조필터 교체 및 청소 시행

추진
효과

사업장 실내 공기정화, 에어컨 가동 시 세균활동 억제, 환풍기 미세먼지 저감, 실내 공기질 향상으로 쾌적한 환경 조성

- 급배기시설 필터 교체 실적

구분	온조대왕문화체육관	강동구민회관
프리필터	연4회 교체 (29개)	연4회 교체 (10개)
미들파ilter	연1회 교체 (12개)	연2회 교체 (10개)

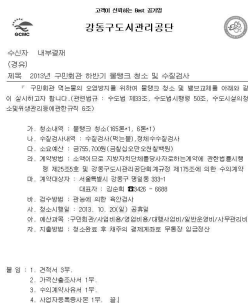
- 프리필터 청소 실적

구분	구립도서관	비고
프리필터	연2회 교체 (198개)	외부용역

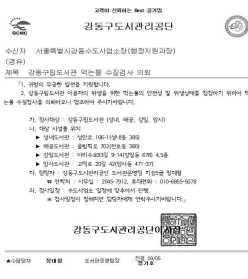
■ 미세먼지 발생 최소화 활동실적

시설구분	정비장소	청소방법
주차사업팀	공영주차장 전체	탐승식 청소장비를 활용한 바닥청소
체육·문화팀	체육·문화시설	체육관, 강의를, 휴게실 먼지제거
도서관운영팀	도서관	조경수 식재, 먼지제거, 서가 먼지제거 등

▼ 수영장 수질검사



▼ 먹는물 수질검사



▼ 저수조 수질검사 성적서



▼ 수질개선 보도자료



3. 수(水)질 향상을 위한 시설환경 개선노력

■ 수영장 수질개선 노력

수질점검 (외부)	<ul style="list-style-type: none"> • 점검주기 : 월1회 실시 (하절기 주1회 실시) • 점검내용 : PH, 탁도, KMnO₄ , 대장균군 • 점검기관 : 강동구보건소
수질점검 (자체)	<ul style="list-style-type: none"> • 점검주기 : 1(1회:08:00, 2회:12:00, 3회:16:00, 4회:20:00) • 점검내용 : 수소이온 농도, 잔류염소 등 측정 후 일지기록 관리 • 점 검 자 : 기계실(수질담당)직원
수중자동 청소기 운영	<ul style="list-style-type: none"> • 운영내용 : 수중 자동청소기에 의한 수조 바닥 청소 실시 • 운영기간 : 매일 수영장 영업 종료 시 부터 영업 개시 전 까지
오버플 시스템 가동	<ul style="list-style-type: none"> • 운영시간 : 수영장 운영시간 중 상시 • 운영내용 : 용수 여과 및 각종 약품 투입, 물 고임 방지

■ 먹는 물 수질검사 의뢰 및 실시

추진 목적	이용자의 위생시설 만족도 향상을 위하여 먹는물의 안전성 및 위생 상태를 점검하기 위해 강동구수도사업소에 수질검사 의뢰
추진 결과	<ul style="list-style-type: none"> • 대상시설 : 체육, 문화시설 및 구립도서관 • 검사결과 : 적합

4. 시설환경 대응력 수준 및 개선노력

■ 온조체육관 시설 및 환경개선

공 사 명	세부내용	공사기간	소요예산
수영장 남·여샤워 장	대리석 및 바닥방수, 천정보수	2014.2.22~3. 4	30,000
	샤워장 및 탈의실 환풍기 공사	2014.4.5~4.6	4,871
수영장 풀	수영장 트렌치 및 타일 보수	2014.2.22~3. 4	10,000
조명개선	3층 대체육관 조명 추가 및 로비, 계단 전등 교체(LED)	2014.2.28한	5,000
			3,000
체육관 공간재배치	위촉강사실, 파우더룸, 휴게실 사무실 환경 개선 등	2014.4.6한	10,000
전기실 방수공사	전기실/발전기실 방수 공사	2014.4.30한	8,646
냉난방 시스템구축	소체육관/헬스장 개별 냉난방 장치 설치	2014.4.30한	24,201
	1층 헬코일 연동 공사		10,000
합 계			105,718

추진 성과

- 시설 및 환경 개선을 통한 안전사고 예방 및 고객만족 향상
- 강의실 1개소 증설로 인한 다양한 프로그램 개설 가능

■ 폐수열 히트펌프시스템 ESCO 사업 추진실적

추진
목적

수영장에서 버려지는 에너지원을 회수하는 폐열회수 히트펌프 시스템을 ESCO사업으로 추진하여 에너지 절감하고, 정부의 에너지 절약 정책에 적극 동참

- ❖ 폐수열회수 히트펌프(Heat Pump) 시스템 : 샤워실에서 발생한 폐열의 열에너지를 흡수하여 고온의 온수를 생산하는 고효율, 친환경 시스템

추진
실적

- 전년대비 온실가스 배출량 24.8%(248.35t CO₂eq 감소)
- 에너지 사용요금 27.8%(95,353천원 감소)
- 전년 대비 에너지 사용요금(전년9 ~ 당년8월 사용요금 비교)

구분	2014년	2013년	증감
계	247,316	342,669	△95,353
전기(천원)	109,273	106,258	3,015
도시가스(천원)	138,043	236,411	△98,368

■ 구민회관 대강당 안전진단 실시

사업
개요

- 사업명 : 강동구민회관 대강당 안전진단
- 내 용 : 1988년 건축된 구민회관 대강당의 조명, 음향, 건축물에 대한 안전진단을 통한 시설안전 확보

추진
성과

- 특별교부금 유치 : 총 1억원 배정
 - 안전진단 및 설계용역 실시 완료
- 2015년 공사비 915.6백만원 신청하여 시설보수공사 예정
 - 2015. 7~9월 : 보수·보강공사 실시

■ 자동차 배기가스 절감과 푸른 주차장 만들기 캠페인

추진
목적

- 실외 주차장내 유희공간에 자동차 배기가스로 인한 환경오염을 막고, 쾌적한 주차시설을 만들기 위해 시행
- 장소 : 천호유수지 공영주차장
 - 내용 : 산수유 및 회양목 총 260주 식수

■ 주거지주차 ‘구석구석 클린데이(Clean Day)’

추진
성과

- 정기적인 청결활동을 통한 쾌적한 주차장 조성
- 쾌적한 주차환경 제공으로 이용고객의 만족도 향상

■ 기타실적

- 공단지체 시설환경 경진제도를 통해 사업장별 교차점검 실시
- 상시 시설환경 관리시스템 구축으로 쾌적하고 안전한 시설관리 가능

▼ LED조명 교체



▼ 유아플 시설개선



▼ 샤워실 공사

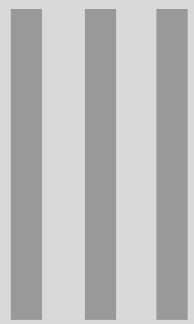


▼ 수영장 시설개선



▼ 푸른 주차장 만들기





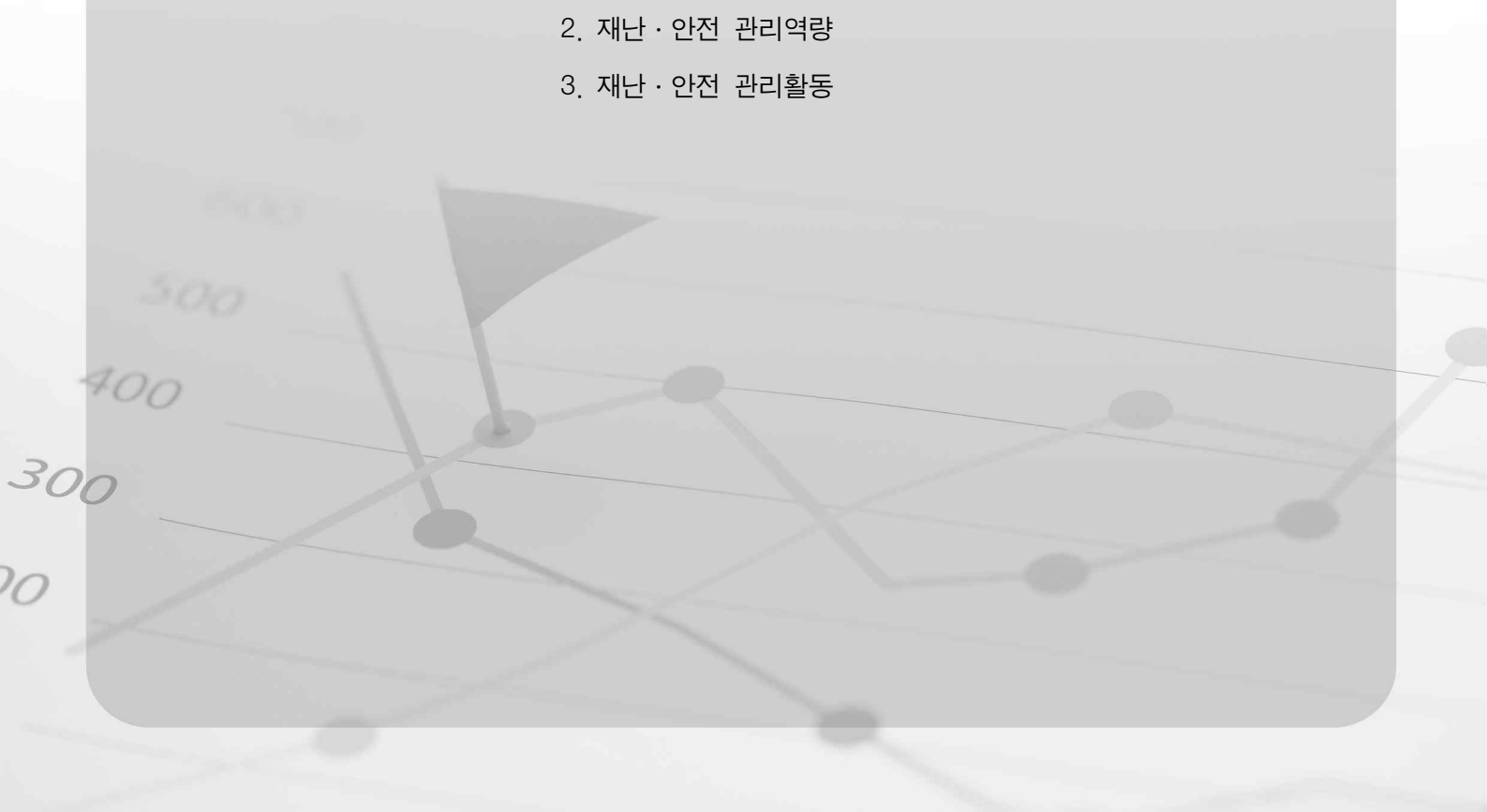
II·2·2 재난·안전관리

Ⅰ 지표관리 부서 및 책임자 Ⅰ

- 경영지원팀 팀 장 정기호
- 경영지원팀 대 리 김항규

Ⅰ 평가지표 Ⅰ

1. 재난·안전 관리시스템
2. 재난·안전 관리역량
3. 재난·안전 관리활동



01

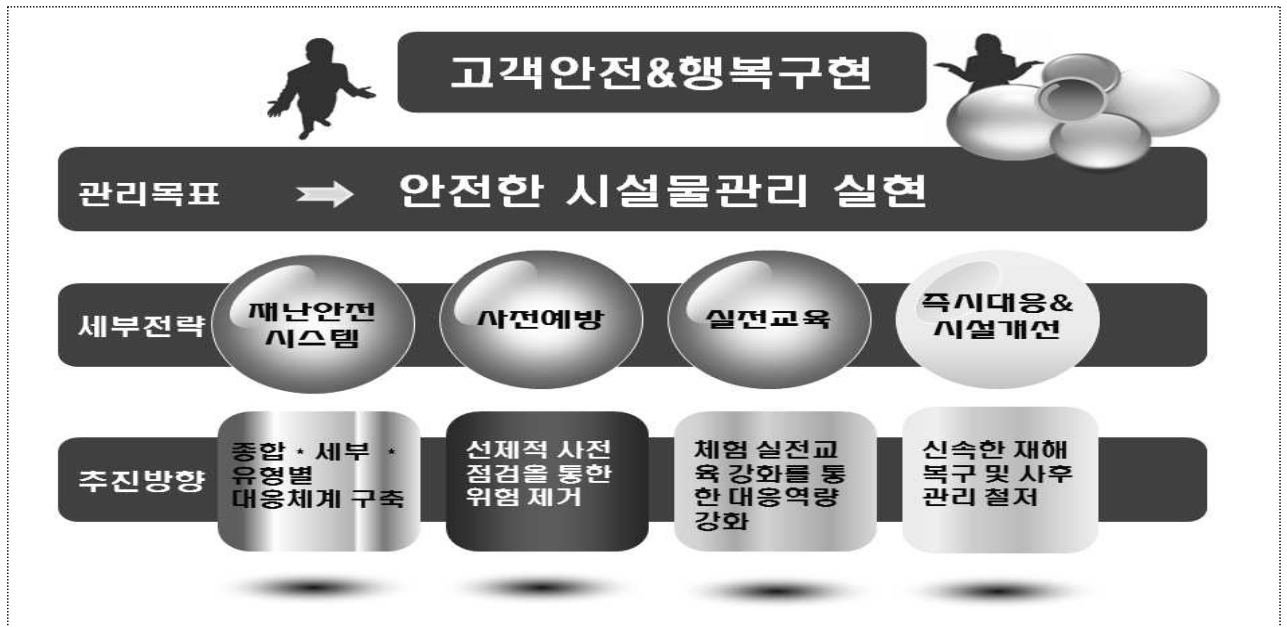
재난·안전 관리시스템

1

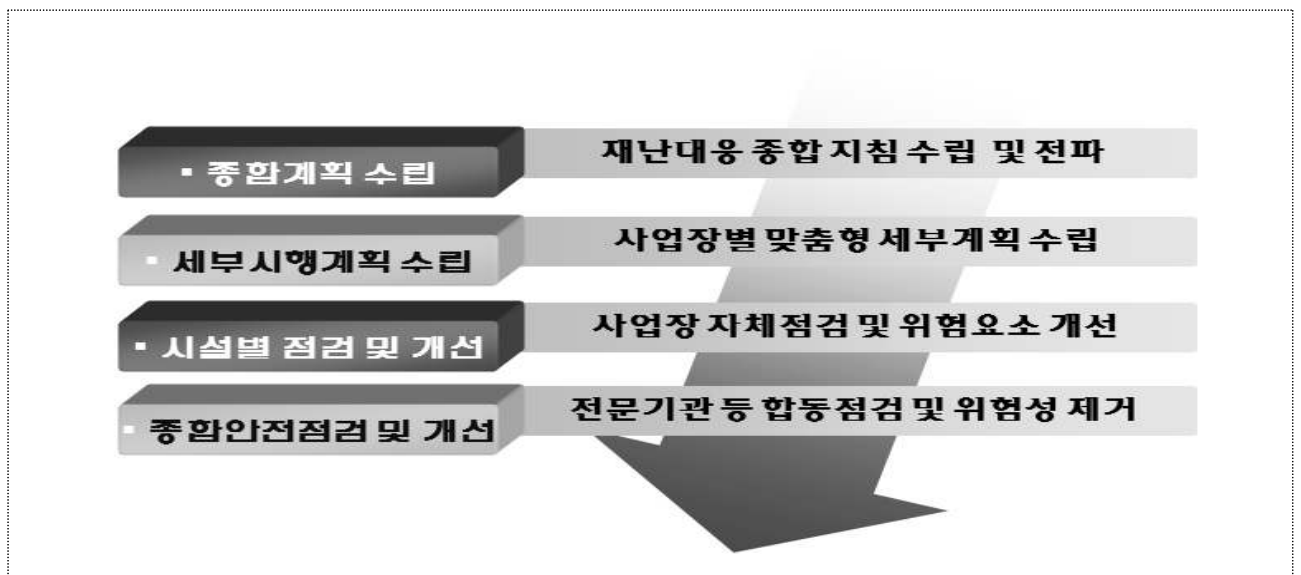
재난·안전관리계획 수립 여부 및 적정성

1. 재난·안전관리계획 수립

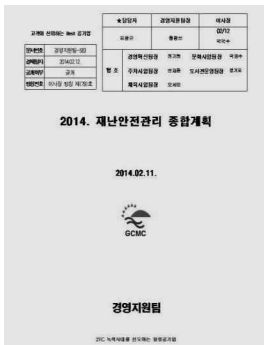
❖ [지표관리방향]



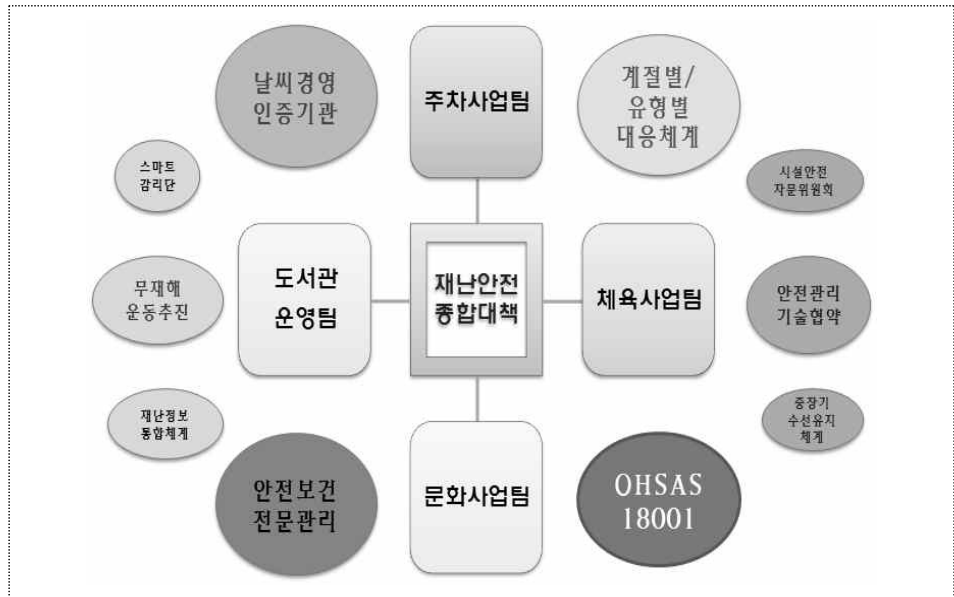
■ 재난·안전관리시스템 구축



▼ 재난안전 종합계획



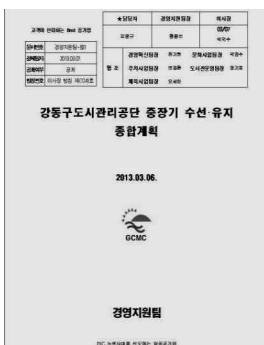
■ 재난·안전관리 시스템 구축현황 및 대응역량



■ 【연도별 세부계획】 2014 재난안전 종합계획

추진 목적	공단 운영 시설물에 대하여 각종 재난으로부터 이용회원들의 안전과 시설을 보호하기 위한 관리체계를 확립하여 효율적인 재난예방 및 대응방안 수립
추진 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 수립일시 : 연초(2014. 2.12) • 주요내용 : 사전예방/재난대응/재난복구관련 종합계획 수립 및 사업장 전파

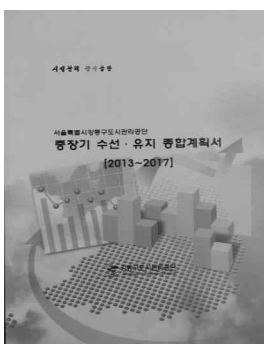
▼ 중장기 수선유지 종합계획



■ 【중장기 자원·관리】 중장기 수선·유지 종합계획

추진 목적	<ul style="list-style-type: none"> • 설비에 대한 장기적인 관리계획(planning)과 단기적인 예산편성(budgeting)을 실행계획으로 유기적 연결시킴으로써 예산 배분에 관한 의사 결정을 합리적으로 일관성있게 행하여 설비의 기능을 가장 효율적으로 활용하기 위함.
----------	---

❖ 연도별 유지관리



2 재난·안전관리 프로세스의 적정성

1. 재난·안전관리 프로세스

■ 재해발생 대응체계



■ 재해발생 보고체계



■ 현장 상황발생 조치



02

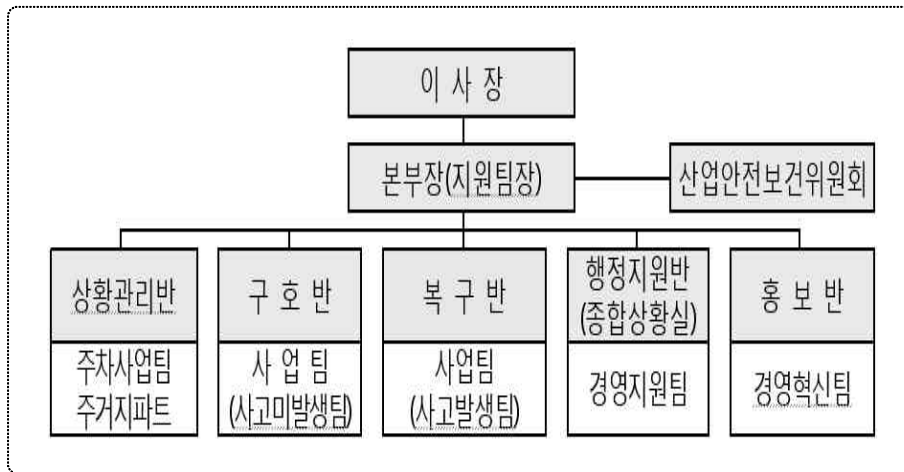
재난·안전 관리역량

1

재난·안전관리 전담조직·인력의 지정 및 전문성 수준

1. 재난·안전관리 전담조직

■ 사고대책본부(종합상황실)



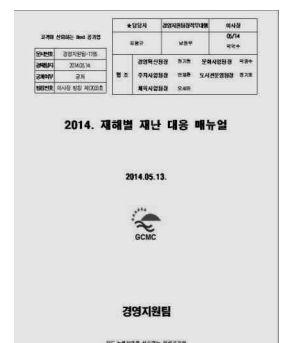
▼ 24시간 비상상황실



❖ 반별 주요임무

구 분	주 요 임 무
상황 관리반	<ul style="list-style-type: none"> 복구관련 동원자원의 기동성 확보 사고지역 경계 및 교통관리, 자재 및 인력 수송지원 1차적인 구호 / 복구반 지원
구호 복구반	<ul style="list-style-type: none"> 응급조치 및 구조 및 구급활동 재난지역 응급복구반 운영 사고처리 및 수습, 이용자 피난 및 대비
행정 지원반	<ul style="list-style-type: none"> 총괄상황 관리 각종 재해상황 파악 및 보고 상황확대 시 유관기관 협조 재난관련 정보수집 및 예방조치
홍보반	<ul style="list-style-type: none"> 비상상황 발생 시 연락망 확인 및 전파 관리운영 홍보 및 언론기관과의 협조 / 피해관련 자료 기록 및 분석

▼ 재해별 재난대응



▼ 중앙지원대책반(제설)



▼ 산업안전보건위원회



▼ 회의록(2014.3차)

[illegible][illegible]

■ 중앙지원대책반

- 지구온난화에 따른 대규모 폭설 등 기후재난 발생빈도 증가
- 대규모 재난상황 발생시 사업팀의 한정된 대응여건으로 자체복구에 어려움이 존재

추진
내용

- 중앙지원대책반 : 사업장 폭설 등 피해발생시 신속한 복구를 위한 중앙지원 특별반 구축 및 가동
- 인 원 : 경영지원·혁신팀 전원(14명)
- 주요내용 : 긴급 제설작업, 화재 등 재난대응 지원
- 지급장비 : 제설화, 방한장비(장갑, 마스크, 귀마개) 등
- 추진성과 : 제설작업(2회), 폭우피해 사업장 지원(1회)

■ 산업안전보건위원회

- 우리 공단 시설물 안전사고 및 근로자의 위험 또는 건강장애를 예방하기 위한 최고권위의 의사결정기구 마련

추진
내용

- 조직구성 : 근로자위원(5명), 사용자위원(5명).
 - 안전책임관(1) 및 노사대표(2)
 - 안전관리자 : 사)대한산업안전협회
 - 보건관리자 : 재)씨젠의료기관
 - 명예산업안전감독관 : 도서관운영팀 유준수대리
- 주요내용 : 분기별 전문가 회의를 통한 재난재해 예방 및
사업장 위험요소 개선

추진
성과

회기	의결사항 및 추진실적
1차 위원회 (2014. 3.20)	안전보건경영시스템 구축완료
	중요위해요인 점검 및 개선 강화
2차 위원회 (2014. 6.19)	풍수해대비 재난안전 관리체계 구축
	직원 안전확보 재난안전 체험훈련 강화
	근로장학생 안전보건교육 의무화
3차 위원회 (2014. 9.17)	직원 산업재해 발생 및 개선대책
	유소년스포츠센터 인수관련 합동점검
4차 위원회 (2014.12.26)	2014 동절기 재해대책 수립
	2015년 공단 위험성 평가 진행

2. 재난·안전관리 전담인력 지정 및 전문성 수준

■ 전문 전담인력 배치 및 책임의식(업무분장) 명확화

사 업 장	직 급	성 명	업 무(12.31 기준)
공단본부	이사장	박 덕 수	공단 재난안전 관리책임자
	일반 4급	정 기 호	지원팀 재난안전 관리감독자
	일반 4급	남 정 우	혁신팀 재난안전 관리감독자
	일반 5급	김 항 규	시설 및 재난 안전관리 담당
온조대왕 문화체육관	일반 5급	김 대 웅	체육팀 재난안전 관리감독자
	기능 5급	박 종 한	재난 및 방화관리 담당
	기능 6급	신 정 일	건축물 안전 담당
	기능 6급	김 주 수	수질·공기질 관리자
일자산 체육관	전문 라급	이 경 현	재난안전관리 담당
	업무 8급	박 진 수	시설·환경관리 담당
가족캠핑장	일반 7급	최 용 기	시설 및 재난안전관리 담당
동명축구장	업무 9급	김 영 근	동명축구장 안전관리 담당
해공체육센터	기능 6급	최 현 웅	시설 및 환경관리 담당
강동구민회관	파견 3급	박 경 수	문화팀 재난안전 관리감독자
	기능 5급	정 찬 호	문화사업팀 시설관리 총괄
	기능 6급	나 두 영	사업장 재난안전관리
	기능 6급	정 현 철	전기·소방 방화관리 담당
민속의집	일반 6급	김 동 천	시설 및 재난안전관리 담당
공영주차장	일반 4급	변 재 환	주차팀 재난안전 관리감독자
	기능 5급	장 대 철	공영주차장 시설물 총괄관리
	기능 7급	오 혁 진	재난·안전·시설관리 교육담당
주거지주차	일반 5급	김 호 근	시설 및 재난안전관리 담당
구립도서관(4개소)	일반 4급	천 기 현	도서관팀 재난안전 관리감독자
	기능 5급	유 준 수	시설 및 재난안전관리 담당

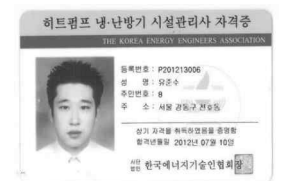
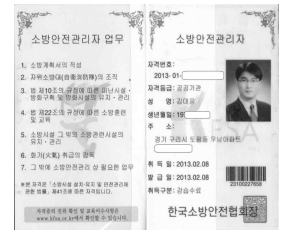
■ 담당구역별 비상대응조직(자위소방대) 구축 및 역할 숙지

추진
내용

- 사업장별 자위소방대
 - 대 상 : 공단 전사업장(전직원)
 - 구 성 : 소방관리자,통보연락반,소화반,피난유도반,응급구조반
 - 비상상황(화재)시 전직원 개인별 재해대응 역할부여 및 숙지
- 반별역할

팀 별	임 무
통보연락팀	· 119신고 및 관계자(기관) 화재발생 통보
소 화 팀	· 소화기, 옥내소화전을 사용 화재진압
피난유도팀	· 건물 내 거주자를 대피유도 · 방화문 폐쇄, 가스·위험물 등 제거 · 중요물품 안전한 장소로 이동
응급구조팀	· 부상자 응급조치 · 병원 긴급후송

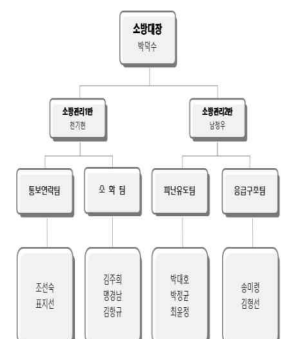
▼ 전담인력 자격증



▼ 전담인력 실전훈련



▼ 본부청사 자위소방대



▼ 안전점검 보고서(암사)



▼ 제설바이크(주차사업팀)



▼ 인명구조 안전관리원



■ 【시설 전문성 강화】 외부 안전전문가 책임지정 및 지속점검

추진
목적

- 전문기관 외부전문가를 통한 시설안전 점검 및 개선 강화
- 정기적인 시설안전 전문가의 사업장 점검을 통한 위험성 개선 및 재난안전 사고예방

추진
내용

- 전문인력 : 강동원(現代한산업안전협회 차장)
- 전문성
 - 경력사항 : 건설회사 2년, 안전관리컨설팅 18년
 - 자격사항 : 건설안전기사1급 외
- 주요업무
 - 시설물 정기점검(매월 2회) 및 안전관리
 - 위험성 평가 및 분석을 통한 안전도 진단 · 개선
- 업무분장 : 산업안전보건위원회 위원, 안전관리자(선임)

추진
성과

- 점검대상 : 암사도서관(2014. 2.28) 외
- 점검횟수 : 2014년 총24회 사업장 방문점검 및 환경개선

■ 수질·공기질 관리 전문인력 확보

구분	시 설 명	팀 명	직 급	성 명
수질	온조대왕문화체육관	문화사업팀	기능 5급	김주수
	강동구민회관	문화사업팀	기능 6급	정찬호
공기질	공영주차장	주차사업팀	기능 5급	장대철
	온조대왕문화체육관	체육사업팀	기능 6급	김주수

■ 기타역량

기타
자원
내역

- 재난대응 동원인력(150명) : 1차 113명 / 2차 37명
- AED(자동제세동기) : 온조체육관 외 6곳
- 인명구조 안전관리원 : 총7명(김상건대리 외)
- 사업장별 CCTV현황

구 분	주차팀	체육팀	문화팀	도서관팀	계
CCTV	218	44	29	74	365

- 제설기구 : 제설바이크(1대), 이동식 제설기(2대)
- 본부 비상키함 : 재난 대응용 시설별 비상키 상시 보관 및 긴급사용

3. 전담인력 및 조직체계 전문성 제고 노력

■ 안전보건경영시스템(OHSAS18001) 구축

추진 목적 날로 다양해지는 사업장 위험요소 분석 및 대응을 위한
선진 안전보건 관리시스템(OHSAS18001) 구축

추진 내용

- 안전보건경영시스템 구축 및 인증추진
 - 추진기간 : 2014. 1 ~ 2014. 3월
 - 인증대상 : 전 사업장
 - 인증기관 : 전문외부기관(저먼서트)
 - 인증규격 : OHSAS:18001:2007
 - 인증완료 : 2014. 3.21
- 전문TFT 구성 및 운영
 - 구성목적 : 안전보건경영시스템 구축을 위한 전문TFT 양성
 - 전문교육 : 2014. 2.13
 - 전문TFT : 김항규대리 외 4명
- 경영시스템 구축 주요내용
 - ① 사업장 위험성 평가(2014. 1 ~ 2월)
 - ※ 위험성 파악 및 개선을 위한 전문기관 사전점검(2012.7~현재)
 - ▶ 전문기관 안전점검 소요비용 : 금31,500,000원
 - ② 안전보건경영절차서 구축(2014. 1월)
 - ③ 안전보건관리계획(2014. 1.15)
 - ④ 안전경영검토보고서(2014. 2.20)

추진 성과

- 안전보건경영체계 구축을 통한 재난대응시스템 선진화
- 시설별 위험성평가 실시 및 위험요소 개선 추진
- 안전보건 국제규격 인증을 통한 대외이미지 제고

■ 전문외부교육을 통한 안전관리 전문인력 양성 및 역량강화

추진 내용

- 산업안전 관리감독자 전문교육
 - 기 간 : 2014.12. 1 ~ 12.31(4주간)
 - 대 상 : 관리감독자(경영지원팀장 외 6명)
 - 기 관 : 대한산업안전협회
- 산업안전 관리책임자 전문교육
 - 기 간 : 2014.10. 1 ~ 10.31(4주간)
 - 대 상 : 관리책임자(이사장)

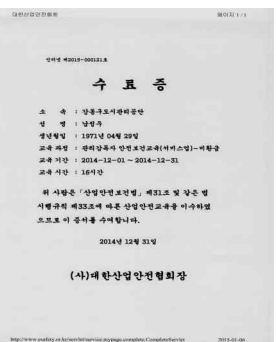
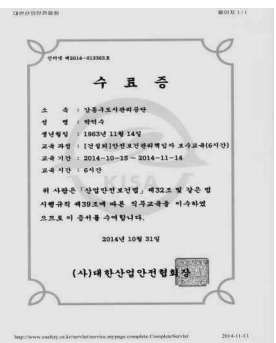
추진 성과

- 사업장 전문담당자 지정 및 교육을 통한 전문인 양성
- 전문기관 기술협약을 통한 산재예방체계 선진화

▼ OHSAS 인증

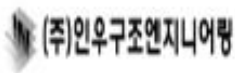
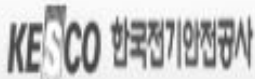


▼ 관리책임자 · 감독자



■ 신뢰받는 전문기관을 통한 시설관리 전문성 강화

구분	점검종류	전문기관	위탁기간
주차 사업팀	승강기유지보수	(주)OTIS LG엘리베이터	14. 1. 1~12.31
		삼흥엘리베이터	14. 1. 1~12.31
		주원엘리베이터	14. 1. 1~12.12.31
	전기설비 정기검사	한국전기안전공사	3년 1회
	소방 월간 점검 및 보수	(주)유신플랜테크	14. 1. 1~12.31
	소방설비 정밀 점검	(주)유신플랜테크	연 1회
	건축물 정기, 정밀 안전점검	(주)인우구조엔지니어링	연 2회
	3년 1회	(주)신기술알트구조	3년 1회
	방역 관리	다래산업	14. 1. 1~12.31
	실내공기질 측정	(주)미령환경	1년 2회
	물탱크청소	유원티씨에스	1년 2회
	부설관제설비 유지보수	엣파크코리아	14. 1. 1~12.31
	무인관제설비 유지보수	다래파크텍	14. 1. 1~12.31
체육 사업팀	전산시스템 유지보수	리버스	14. 1. 1~12.31
	승강기유지보수	(주)OTIS LG엘리베이터	14. 1. 1~12.31
	전기설비 정기검사	한국전기안전공사	3년 1회
	소방설비 종합정밀점검	(주)아세아방재	연 1회
	건축물 정기 안전점검	(주)인우구조엔지니어링	연 2회
	건축물 정밀 안전점검	(주)인우구조엔지니어링	3년 1회
	보일러 세관	(주)동부엔지니어링	연 1회
	가스정기검사	한국검사시스템	3년 1회
	방역 관리	유원티씨에스	14. 1. 1~12.31
	수영장 수질관리	한도INST	14. 1. 1~12.31
문화 사업팀	승강기유지보수	(주)삼흥엘리베이터	14. 1. 1~12.31
	전기설비 정기검사	한국전기안전공사	
	소방 월간 점검 및 보수	자체점검	14. 1. 1~12.31
	소방설비 종합정밀점검	중앙방재서비스(주)	연 1회
	건축물 정기 안전점검	(주)인우구조엔지니어링	연 1회
	대강당 건축물 정밀 안전진단	(주)한국건설안전시스템	1회
	보일러 세관	(주)동부엔지니어링	연 1회
	무인경비 용역	ADT 캡스	14. 1. 1~12.31
	방역 관리	(주)세스코	14. 1. 1~12.31
	방역 관리	(주)세스코	14. 1. 1~12.31
도서관 운영팀	전기설비 정기검사	한국전기안전공사	3년 1회
	무인경비 용역	ADT 캡스	14. 1. 1~12.31
	전기설비 안전점검	한국전기안전기술(주)	월 3회
	소방설비 정밀 점검	(주)아세아방재	연 1회
	승강기유지보수	현대,티센,삼흥엘리베이터	14. 1. 1~12.31
	방역 관리	(주)세스코	14. 1. 1~12.31
	방역 관리	(주)세스코	14. 1. 1~12.31



2 재해·재난 및 안전사고에 대한 직원 대응력 수준 및 제고노력

1. 재해·재난 및 안전사고에 대한 직원 대응력 수준

■ 2014년 재난대응 훈련내역

연번	구분	과정명	일시	인원	교육기관
1	공통	신규입사자 안전보건교육(1월)	1.24	8	강동구도시관리공단
2	공통	OHSAS 18001 추진관련 TFT 전문교육	2.13	5	GERMAN CERT
3	공통	산업안전보건경영시스템 담당자 전문교육	2.13	1	하이퍼스타
4	도서관	보호계전실무 과정(전기)	2.17~2.20	1	한국전기안전공사
5	도서관	보호계전실무 과정(전기)	2.17~2.22	1	전기안전기술교육원
6	공통	신규입사자 안전보건교육(2월)	2.24	9	강동구도시관리공단
7	도서관	승강기 관리교육	3. 7	4	한국승강기안전관리원
8	공통	2014. 3월 재난대피 모의훈련	3.14	19	강동구청
9	도서관	승강기 관리교육	3.18	1	한국승강기안전관리원
10	공통	2분기 직원교육(재난안전)	4. 9	70	강동구도시관리공단
11	체육	전력설비의 최적관리를 위한 예방점검	4.23~4.24	1	한국전력기술인협회
12	공통	신규입사자 안전보건교육(4월)	4.28	4	강동구도시관리공단
13	도서관	도서관 공공근로자 안전교육	5.15	16	강동구도시관리공단
14	체육	수상인명구조 강습	5.18	1	대한적십자
15	공통	신규입사자 안전보건교육(5월)	5.26	3	강동구도시관리공단
16	문화	지역난방설비연수과정	5.27~5.29	1	한국에너지기술인협회
17	문화	전기안전관리기술교육 I 과정	5.28~5.29	1	한국전기기술인협회
18	공통	공단본부 2014년 민방위 화재대피 훈련	6. 2	17	강동구청
19	공통	신규입사자 안전보건교육(6월)	6. 3	12	강동구도시관리공단
20	공통	2014 소방실제훈련(1차) 실시	6.13	10	서울시소방재난본부
21	주차	공영주차장 현장 근무자 특별안전교육	6.16	12	강동구도시관리공단
22	공통	2014 소방실제훈련(2차) 실시	6.19	10	서울시소방재난본부
23	도서관	소방안전관리자 실무교육	6.25	1	한국소방안전협회
24	도서관	소방실무자 교육	6.25	4	한국소방안전협회
25	체육	소방안전교육	6.27	98	강동소방서
26	주차	공영주차장 재난별 대응요령 교육	7.11~7.15	20	강동구도시관리공단
27	체육	심폐 소생술(CPR) 및 인명구조 교육(직원)	7.18	15	강동구도시관리공단
28	체육	심폐 소생술(CPR) 및 인명구조 교육(직원)	7.21~7.22	10	강동구도시관리공단
29	문화	소방안전관리자 교육	7.22	1	한국소방안전협회
30	공통	신규입사자 안전보건교육(7월)	7.29	6	강동구도시관리공단
31	체육	소방안전관리자 실무교육	8.11	1	한국소방안전협회
32	문화	전기안전관리기술교육 II 과정	8.12~8.13	1	한국전기기술인협회
33	주차	승강기안전관리자 교육	8.22	1	한국승강기안전관리원
34	체육	유아체능단 2014년 이동안전체험교실	8.26	75	한국어린이안전재단
35	주차	공공기관 소방안전관리자	9. 1~9. 5	1	한국소방안전협회
36	공통	2014. 직장민방위대 소집훈련	9. 3	23	강동구도시관리공단
37	문화	검사대상기기 조정자 법정교육	9.18	1	한국에너지기술인협회
38	체육	헬스장 현업직 근로자 직무교육	9.26~9.29	2	강동구도시관리공단
39	공통	신규입사자 안전보건교육(9월)	9.29	6	강동구도시관리공단
40	공통	4분기 직원교육(재난안전)	10. 8	63	강동구도시관리공단
41	문화	2014년도 공연장 관리자 전문기술 교육	10.13~10.16	1	한국산업기술시험원
42	공통	산업안전보건 관리책임자 교육	10.15~11.14	1	대한산업안전협회

연번	구분	과정명	일시	인원	교육기관
43	공통	국민체감형 화재대피 훈련	10.22	13	강동구청
44	공통	신규입사자 안전보건교육(10월)	10.23	9	강동구도시관리공단
45	도서관	도서관운영팀 동절기 안전교육	11.28	18	강동구도시관리공단
46	체육	겨울철 현장근무자 안전교육	11.28	14	강동구도시관리공단
47	체육	헬스장 현업직 근로자 직무교육	12. 2~12. 3	1	강동구도시관리공단
48	체육	심폐소생술 함께하기(실습체험)	12.23	18	보건복지부
49	체육	재난안전 실무교육	12.30	38	강동구도시관리공단
계				649	

■ 【실제적 교육강화】 전직원 실전대응 능력향상

추진 내용

- 다양한 재난재해 상황을 대비한 이론적 교육을 벗어난 전직원 참여 실전훈련 교육기회 확대제공
- 질적·양적 교육개선을 위한 전사적 재난대응 교육 실시

• 질적 개선 : 전년대비 시행건수 20%↑ / 참여인원 11%↑

구 분	2012	2013	2014
건 수	33	41	49
참여인원	382	586	649

※ 우수사례

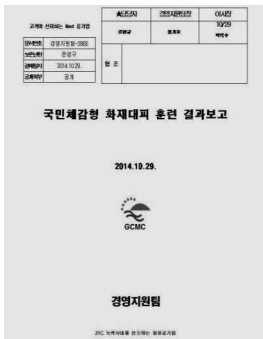
- 소방실제훈련(안전체험관, AED작동 등) 직원 참여 증대
- 유관기관 및 이용자 합동 대규모 화재대피 훈련 실시
- 사업장별 재난대응 맞춤형 시나리오 훈련 실시

• [안전의식 강화] 안전사고 지속적 감소

구 분	2012	2013	2014
건 수	8	7	6

추진 성과

▼ 합동 화재대피 훈련



■ 【대규모 합동훈련】 본부청사 국민체감형 화재대피훈련

추진 배경

- 전국적 대규모 재난재해 발생증가로 인한 시설 안전관리 및 초동대응 중요성 증대
- 공단과 이용자 그리고 유관기관 합동의 실제적 화재대피 체험훈련 진행

추진 내용

- 훈련내용
 - 시 간 : 2014.10.22(수) 14:30 ~
 - 장 소 : 성내1동 주민센터
 - 대 상 : 강동구도시관리공단 및 유관기관(강동소방서 외)
 - 인 원 : 청사 전직원 ※ 진압요원 13명(공단지원)
 - 기 타 : 화재발생 신호 후 시나리오에 따른 화재진압 및 대피유도 실시

▼ 화재대피훈련 현장모습



■ 【현장이 곧 답이다】 공영주차장 안전사고예방 현장교육

추진 목적

- 주차장 체험 안전사고 대응교육을 통한 현장직원 안전의식 제고 및 대처능력 증대
- 모든 주차사업팀 직원에 찾아가는 ‘현장안전교육’ 실시
- 주차안전 지킴이의 현장 직접 방문 After-service 안전교육 실시를 통한 현장직 직원의 안전의식 개선

추진 내용

- 내 용 : 주차장 이용자의 생명과 재산을 보호하기 위한 현장직원 책임의식 증진 교육 실시
- 훈련일정
 - 일 시 : 1차 2014. 6.10(상반기) / 12.12(하반기)
 - 훈련장소 : 공단본부 회의실 및 각 사업장
- 중점훈련과제
 - 주차장 화재대피 행동요령 및 소방 시설물 사용교육
 - 안전사고대응 숙지도 제고를 위한 정기적 순회교육
 - 현장직 직원 안전사고 상시 대응자세 확립 및 의식전환

추진 성과

- 찾아가는 현장교육을 통하여 근무자의 눈높이에 맞추어 안전사고 위험성을 주지하였으며,
- 가상의 주차장 안전사고에 대한 모의대피 체험훈련을 통한 실전대응능력 향상

▼ 현장근무자 재난교육



■ 【시나리오별 대응훈련①】 고객과 함께한 온조체육관 화재대피훈련

추진 배경

온조대왕문화체육관의 경우 체능단 어린이 및 노약자들이 이용률이 높음에 따라 화재 등 재난 발생 시 신속한 피난대피의 어려움이 있음.

추진 내용

- 유관기관(강동소방서) 훈련협조를 통한 모의대피 훈련실시
 - 대 상 : 총98명(직원 18명, 체능단원80명)
 - 교육기간 : 2014. 6.27
 - 강 사 : 강동소방서 직원
 - 교육내용 : 소방안전 이론 및 실습교육
(화재대응, 화재대피, 소화기 작동요령 등)

추진 성과

- 온조대왕문화체육관 화재 시 대응방법 및 대피방법 등 이론교육 뿐아니라 화재대피 체험을 통해 안전의식 강화 및 안전한 대처방법 숙지 가능

▼ 소방실제 모의훈련



▼ 구민회관 합동훈련



▼ 구립도서관 화재대피



■ 【시나리오별 대응훈련②】 구민회관 화재대피 합동훈련

추진
배경

- 회원과 직원이 함께 화재대피 훈련참여를 통한 초동대처능력 및 안전의식 제고
- 관내 지원기관(강동소방서) 유기적인 협조체계 구축

추진
내용

- 내 용 : 구민회관 이용회원과 직원의 생명과 재산을 보호하기 위한 화재대피 훈련 실시
- 훈련일정
 - 일 시 : 2014. 6.20(금) / 훈련장소 : 구민회관
- 중점훈련과제
 - 구민회관 화재 발생 시 신속한 대피
 - 회원과 직원의 유기적 협조를 통한 화재 대응능력 점검 및 배양
 - 회원 및 직원 상황전파 및 대피유도 등 초기 대응절차 숙달
 - 소방서, 경찰서 등 관내 유관기관과 협조체계 점검 및 확인

추진
성과

- 구민회관 실전체험을 통한 직원 및 회원의 화재대응 능력 향상
- 회원 및 유관기관 연계한 합동대응 훈련을 통한 유기적 대응체계 구축

■ 【시나리오별 대응훈련③】 구립도서관 화재대피 훈련 실시

추진
배경

- 전국적으로 대규모 안전사고가 지속적 발생 중
- 도서관 화재발생 시 다수의 이용자로 인한 혼잡 등 사고대응 어려움 존재
- 강동소방서 등 지역 유기적인 협조체계 사전구축 필요성

추진
내용

- 내 용 : 도서관 화재발생 시 이용자 및 직원의 생명과 재산을 보호하기 위한 화재대피 체험훈련 진행
- 훈련일정
 - 일 시 : 2014. 6. 20(금)
 - 훈련장소 : 구립도서관 전시설(성내·해공·암사·강일도서관)
- 중점훈련과제
 - 비상벨, 소화기, 소화전 등 소방설비 사전 점검
 - 화재 상황발생에 따른 이용자 및 관리자 화재 대피 훈련 실시
 - 관리자 및 이용자 상황전파 및 대피 등 초기대응절차 숙달
 - 소방서, 경찰서 등 유관기관과 사전 협조체계 강화

추진
성과

- 구립도서관 현장체험을 통한 직원 화재대응 능력 향상
- 시민 및 유관기관과 연계한 합동대응 훈련을 통한 유기적 대응체계 구축

■ 【날씨에 강한 시설】 날씨경영 인증

- 추진 목적**
- 기후변화 및 이상기후로 인한 시설피해 가능성 증대
 - 기상정보의 체계적 활용을 통한 선제적 시스템 구축

- 추진 내용**
- 전문화 교육 : 인증시스템 구축 및 날씨지킴이 육성
 - 시설개선을 통한 날씨재난 대응력 강화
 - 캠핑장 풍속계 설치 및 운영
 - 재난알리미 날씨정보 실시간 제공
 - 공단 스마트 알리미(기상정보 어플설치 등)

- 추진 성과**
- 날씨경영 인증
 - 유효기간 : 2014. 1. 1 ~ 2016.10.29
 - 기대효과
 - 이상기후 등 재난재해 신속대응을 위한 시설개선
 - 구축시스템 전파 및 숙지를 통한 전직원 대응능력 향상

■ 【5센티 매뉴얼】 제설작업 즉각 대응시스템

- 추진 목적**
- 지구온난화에 따른 기습폭설 발생 빈도 증대
 - 기록적 강설량 등 폭설에 따른 고객이용 불편

- 추진 내용**
- 5센티 매뉴얼 구축
 - 폭설에 대비한 맞춤형 즉각대응 체계
 - 폭설량(5cm)에 따른 단계적 행동요령 명시 및 전파
 - 중앙지원대책반 : 경영지원·혁신팀 상시 동원 가능한 내근인력으로 구성된 재난기동대
 - 특별역량 : 주거지주차 특별대책, 제설장비 첨단화 등

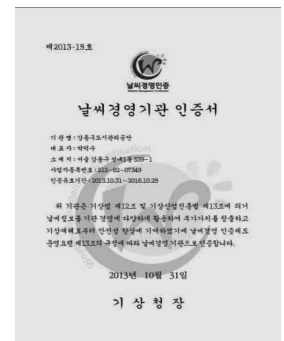
- 기대 효과**
- 폭설 발생 시 신속하고 체계적인 대응 가능
 - 명시된 매뉴얼을 통해 재난발생 시 즉각 대처

2. 재해재난 및 안전사고에 대한 직원 대응력 제고노력

■ 재난안전 통합정보체계 구축

- 추진 배경**
- 재난·시설관련 전문정보는 소수에 의해 공유되기 쉬움
 - 시시각각 변화하는 재난상황에 대비한 전직원 정보공유 및 전파체계 필요

▼ 날씨경영 인증서



▼ 제설작업(2014.1월)



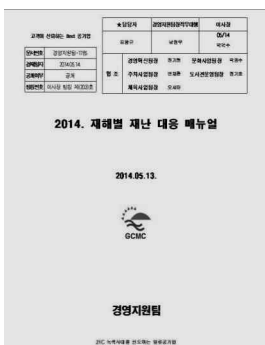
▼ 재난전보 알리미



▼ 스마트 알리미



▼ 재난대응 매뉴얼



◇ 공단이 가진 정보전달체계

- 재난정보 알리미
 - 운영기간 : 2012.12.14 ~ 현재
 - 내 용 : 사내 공식 정보공유 게시판 신설 및 운영
 - 기 타 : 각종 재난시설정보 및 재난사이트 연동
 - ※ 사례) 국가태풍정보 실시간 제공 등
- 전직원 스마트 알리미 장전
 - 방 법 : 전직원 스마트폰 재난알리미 ‘앱’ 설치
 - 내 용 : 재난정보 실시간 제공, 행동요령 안내
 - 대피시설정보 등
- 점검일지 전산화
 - 시설물 관리 프로그램을 통한 점검일지 등 전산화
 - 시설환경 · 이력현황 · 가용인원 등 상태 공유 및 분석

추진
내용기대
효과

- 전직원 재난정보 공유 및 전파를 통한 대응능력 제고
- 실시간 알리미를 통한 신속 · 정확 대응 가능

■ 【재해별 시나리오】 재난대응 매뉴얼 구축 및 전파

추진
배경

- 이상기후 및 다양한 안전사고에 대비하기 위한 직원의 대응능력 개선 중요
- 전직원 위기관리 대응력 개선을 위한 종합지침 마련

유형분석

- 풍수해 사고 사례
- 강풍·폭우·폭설 등의 사례
- 가스, 화재 사고 사례
- 안전점검/의식 미비에 의한사례
- 전기, 화재 사고 사례
- 부주의, 누전으로 인한 사례
- 인사 사고 사례
- 수영장, 승강기 등의 사례

매뉴얼 구축

- 풍수해 대응매뉴얼
- 제설대응 즉시매뉴얼
- 전기, 가스, 화재 대응매뉴얼
- 지진 대응 매뉴얼
- 공연장, 행사장 압사대응매뉴얼
- 폭염대응 매뉴얼
- 상황실 재난대응 전파매뉴얼

추진
효과

- 다양한 상황에 대처가능한 시나리오별 대응매뉴얼 수립
- 명문화된 매뉴얼을 통한 전직원 전파교육 및 숙지 가능
예) 현장직 교육 교재사용 등
- 사업장별 시나리오 모의훈련 전개 및 실시

■ 【재해율 ZERO 도전】 무재해 공단 추진

추진
배경

- 사회적으로 대규모 산업재해 발생 증가
- 안전의식 제고를 위한 안전공단 ‘재해율 ZERO’ 목표설정

추진
내용

- 무재해 운동 추진
 - 기 간 : 2014. 1 ~ 2014. 12월
 - 대 상 : 전사업장
 - 내 용 : 산업안전 무재해 1배수 목표 도전
 - 인증기관 : 안전보건공단
- 무재해를 위한 공단만의 특별함
 - 첫 번째 : 무재해 지킴이 지정 및 운영
 - 두 번째 : 재해예방 안전·보건 전문업체 위탁운영
 - 세 번째 : 전문기관과 재해예방 기술협약(MOU)
 - 네 번째 : 안전보건경영시스템(OHSAS18001) 구축

기대
효과

- 전사적 무재해 운동을 통한 전직원 안전의식 개선
- 안전보건경영관련 선진화된 시스템 구축 및 운영
- 명확한 방향 설정을 통한 ‘안전공단’ 체계적 추진

■ 위기대응능력 향상을 위한 다양한 도구 마련

추진
배경

- 사업장 안전사고는 때와 장소를 구별하지 않음.
- 직원의 안전의식 향상을 위해서는 다각적이고 지속적인 노력이 요구됨.

추진
내용

- 추진내용
 - 휴대용 현장조치 매뉴얼 : 착용가능 매뉴얼 제작 및 배부
 - 특수매뉴얼 : 주요시설 응급시설 매뉴얼, 각종 현황철 제작 및 비치
 - 재난정보알리미 : 재난·재해관련 정보 전직원 상시 공유

기대
효과

- 전직원 응급상황 등 위기대응 시 신속한 상황대처 가능
- 다양한 매뉴얼 및 재난공유게시판을 통한 재난안전관련 상시 학습분위기 조성 및 데이터베이스 구축

▼ 보건관리자 방문검진



▼ 휴대용 현장조치 매뉴얼



▼ 주요시설 응급조치 매뉴얼



03

재난·안전 관리활동

1

안전사고 사전예방 활동의 적정성

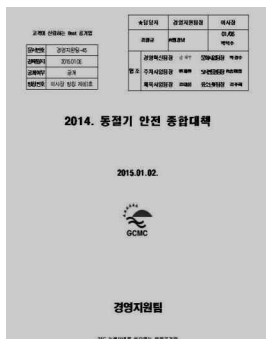
1. 안전사고 사전예방

■ 정기점검체계



구 분	세 부 내 용	점검주기		
		일	주	월
전 기	· 기계점검 등	○		
	· 수전·배전발전 통신설비	○		
	· 엘리베이터			○
	· 인터넷전화상태	○		
기 계	· 냉난방시 수영장여과기			
	· 배수/오수 펌프, 밸브류, 배관	○		
	· 냉동기 압력 및 순환펌프 작동상태 점검			
	· 보일러, 냉온수기, 가스누설경보기, 정압기			
소 방	· 동력펌프 설비 · 소화 용수· 설비현황			○
	· 자동화재 탐지설비			
	· 유도등, 방화문, 감지기, 소화기, 소화전	○		
수 영 시 설	· 활성탄 여과기, 약품 측정 센서, 순환펌프	○		
	· 집모기, 트랜치 배수, 수질측정, 전해차이수 점검	○		
승강기	· 실내조명, 도어 및 작동상태		○	
위험물	· 승강기설비 종합정밀점검			
	· 위험물 취급저장소	○		
위 생	· 가스정압실·사용실·사용처 사용량	○		
	· 저수조 상태			
	· 월류관·통기관관의 상태		○	
	· 냄새 및 색도 등			
	· 샤워기, 선반, 배수관, 세면대, 화장실 등	○		

▼ 동절기 종합대책



■ 특별점검체계

구 분		세 부 내 용	시 기
계 절 별	해빙기 대 비	· 건물 균열여부 점검, 대지 침하 점검 · 전기시설 누전여부 점검, 가스기기 · 누설경보기 점검, 전열기구 점검, 소화설비 점검	(2 ~ 4월)
	우 기 대 비	· 배수로 청소, 수도, 가스, 전기선로 점검 · 배수펌프 작동상태, 외부 지반 침하 점검 균열	분 기 별 (5 ~ 7월)
	동 계 대 비	· 월동장비 현황 파악 및 보충 · 외부 수도배관 잠금 및 드레인 · 냉각탑/냉각수 라인 드레인 · 동파 소화설비 점검	분 기 별 (11월 ~)

2014년 특별점검 실적

구 분	점검명	일시
주 차 사업팀	2014년 주차사업팀 해빙기 안전점검	2014. 3.20~21
	소방시설물 정밀점검(해공공영주차장 등 6개소)	2014. 1, 4, 6, 8,
	주차사업팀 하절기 종합 관리 점검	2014. 6.20~9.30
	주차사업팀 동절기 종합 관리 점검	2014.11.1~2.28
	공영주차장 건축물 안전점검(상반기)	2014. 6.5~6.27
	공영주차장 건축물 안전점검(하반기)	2014.11.7.~11.27
	승강기 정기점검(안말공영주차장 등 5개소)	2014. 1, 4, 5, 6, 12
체 육 사업팀	해빙기 대비 체육시설 안전관리 및 점검	2014. 3.13
	온조체육관 냉온수기 세관 점검 및 개선	2014. 4.24
	2014년 풍수해 대비 자체 점검	2014. 5.28
	상반기 저수조 청소(온조대왕문화체육관)	2014. 5. 4
	온조대왕문화체육관 건축물 안전점검(상반기)	2014. 6.26
	2014년 검사대상기기 안전(개방)검사	2014. 7.18
	2014년 노통연관보일러 세관	2014. 8.19 ~ 8.20
	상반기 저수조 청소(온조대왕문화체육관)	2014.11. 2
	일자산1체육관 소방정밀점검	2014.11. 5
	일자산체육관 건축물 정기점검	2014.10.30
	소방시설등 종합정밀점검(온조대왕문화체육관)	2014.11. 9
	겨울철대비 자체 안전점검 실시	2014.11.24. ~ 11.28
	온조대왕문화체육관 건축물 안전점검(하반기)	2014.11.28
	2014년 강동그린웨이 가족캠핑장 동절기관리	2014.12. 3
	2014년 겨울철 체육사업팀 재난안전관리	2014.12.26
문 화 사업팀	강동구민회관 소방시설물 종합정밀점검	2014. 1. 8
	구민회관 관용차량 종합검사	2014. 2.13
	해빙기 대비 문화사업팀 안전관리 및 점검	2014. 3.12
	2014년 강동구민회관 왕복동식냉동기 세관점검 및 개선	2014. 4.15 ~ 4. 16
	2014년 왕복동식 정기(자율)검사	2014. 7. 2
	2014년 구민회관 특정가스사용시설 정기검사	2014. 6. 3
	구민회관 공기조화기 점검 및 필터교체	2014. 4.13
	구민회관 승강기 법정검사 실시	2014. 7. 3
	강동구민회관 검사대상기기 검사 진행	2014. 9.17
	2014년 노통연관보일러 세관공사 실시	2014.10.17 ~ 10.20
	2014년 구민회관 상반기 물탱크 환경점검 및 개선	2014. 4.13
	2014년 구민회관 하반기 물탱크 환경점검 및 개선	2014.10.26
	문화사업팀 소방시설 및 안전시설 점검	2014. 6.11
	구민회관 냉난방기기 필터 세척 완료	2014. 2.10 ~ 2. 11
도서관 운영팀	구립도서관 추석연휴 대비 시설 안전점검	2014. 9. 3
	해공도서관 GHP 냉난방기 수리	2014. 3.27
	강동구립도서관 하절기 풍수해 대비계획 구축	2014. 6. 5
	강동구립도서관 해빙기 시설물 안전점검	2014. 3. 7
	암사도서관 승강기 비상통화 장치 설치	2014. 3.27
	안전사고예방 암사도서관 시설물 정비 및 공사완료	2014. 8.18
	성내도서관 특정사용 가스시설 정기검사(2014)	2014.10. 8
	해공도서관 자가용 전기설비 정기검사 수검	2014. 5.14



■ 유형별 · 계절별 안전점검 실시

• 소방점검



구 분	수립일자	점검대상	개선조치
주차사업팀	1.17	해공공영	소방 공기압축기 교체
	6.24	명일동	소방시설 및 선로 교체
	7.22	천호3동	유도등 및 발신기 경종 교체
	9.24	안말/암사주차장	감지기 및 템퍼스위치 교체
	9.22	천호1동	소방 수신기 배터리 및 유도등 교체
체육사업팀	11. 5	일자산1체육관	펌프용 배터리, 템퍼스위치 교체
	11. 9	온조체육관	화재감지기, 유도등 보수
문화사업팀	1. 8	구민회관	비상유도등, 감지기, 분말소화기 등 기타 소방시설 자체유지보수관리
도서관운영팀	6.10	암사도서관	수신기 점검 및 감지기 교체
	6. 9 ~ 10	성내.해공.암사.강일	소방시설점검(감지기,경보기)

• 해빙기 안전점검



구 분	수립일자	점검대상	개선조치
주차사업팀	3. 20~3.21	공영주차장	배수, 비상방송, 전기설비보수
체육사업팀	11.24~28	각 사업장	전기, 기계, 가스, 소방 시설전반
문화사업팀	3.12	각 사업장	트랜치 주변 통수 외4건
도서관운영팀	3. 3~3. 6	구립도서관	옹벽, 축대 점검 외 10건

• 풍수해 안전점검



구 분	수립일자	점검기간	개선조치
주차사업팀	2014. 6.24	6.20 ~ 9.31	배수펌프 및 누수보수 등
체육사업팀	2014. 5.28	6.15 ~ 9.30	전기실, 지하1층 방수공사
문화사업팀	2014. 6. 9	6.15 ~ 9.30	배수로 정비 및 펌프 작동테스트 외8건
도서관운영팀	2014. 6. 5	6.16 ~ 9.30	배수펌프 및 배수로 점검 외 5건

• 동절기 안전점검



구 분	수립일자	점검기간	개선조치
주차사업팀	11.16	2014.11.25 ~ 2015. 2.28	시설물 안전관리 중점 실시
체육사업팀	12.26	2013.11.25 ~ 2014. 2.28	낙엽청소, 단열재부착, 맨홀퇴수, 외부 배관보수
문화사업팀	11.21	2014.12. 1 ~ 2015. 2.28	동파취약시설 점검 및 개선
도서관운영팀	11.19	2014.11. 1 ~ 2015. 2.28	시수계량기 보온 및 취약시설점검



■ 각 사업팀 사전예방 및 조치 주요실적(대표사례만)

구 분	조치일	조치내용	비용(원)
주차사업팀	2014. 3.25	공영주차장 부대시설 안전보수 공사	15,000,000
	2014. 3.28	공영주차장 볼라드 등 개선공사	1,579,600
	2014. 4.28	전기선로 교체 및 가로등 보수 공사(천호유수지)	1,650,000
	2014. 6. 5	소방시설 선로 점검 및 정비공사	1,520,000
	2014. 6.16	부설주차장 CCTV설치 및 개선공사(암사유적지,보건소)	6,791,400
	2014. 6.26	소방시설물 교체공사(명일동)	3,500,000
	2014. 8.12	명일동 비상용발전기실 방수공사	1,936,000
체육사업팀 (온조체육관)	2014. 4.15	수영장 환경 개선공사	9,570,000
	2014. 4.15	동명축구장 펜스 및 그물망 공사	1,900,000
	2014. 5. 9	냉온수기 세관 점검 및 개선공사	4,693,000
	2014. 5.15	온조체육관 저수조 청소(상반기)	950,000
	2014. 5.20	냉각탑펌프 및 고가수조 밸브교체	6,388,000
	2014. 6. 6	전기실 및 발전기실 누수방수공사	5,258,000
	2014. 7.25	해공 집수정펌프 및 배관 보수	2,830,000
	2014. 8.29	노통연관보일러 안전공사	3,520,000
	2014. 9.19	일자산1체육관 샤워장타일보수	3,326,400
	2014.12.26	기계실 배수펌프 배관 교체	4,120,000
문화사업팀	2014. 4.20	구민회관 전기설비 정기검사	1,194,380
	2014. 7. 7 ~ 7.11	무대막시설 및 프레임 보수 공사	3,960,000
	2014.11. 4 ~ 11. 16	구민회관 전기판넬 누전차단기 교체	자체보수
	2014.12. 7 ~ 12.15	구민회관 방화셔터 보수 공사	4,422,000
	2014.12.17	구민회관 다누리미술관 환경개선 공사	5,093,000
	2014. 1.25 ~ 2. 6	구민회관 지하1층 여자 샤워실·탈의실 환경개선 공사	16,422,000
	2014. 3.18 ~ 4. 23	구민회관 기계실 노후펌프 및 온수탱크 교체 안전공사	17,066,000
	2014. 4.18	구민회관 외벽타일 점검 및 보수공사	990,000
	2014. 1.20 ~ 1.29	구민회관 지하1층 시스템 냉난방기 설치	35,001,340
	2014. 1.15	구민회관 냉난방기기 안전개선(이설)	1,320,000
	2014. 2.14 ~ 2. 15	구민회관 공조기 점검 및 필터 교체	자체보수
	2014. 4.15 ~ 4.16	구민회관 왕복동식냉동기 점검 및 개선공사	3,250,000
	2014. 4.12 ~ 4.13	구민회관 환경정비 결과 보고	자체보수
	2014. 7.15	2014년 구민회관 냉각탑 청소 및 약품관리 안전검사	자체보수





구 분	조치일	조치내용	비용(원)
문화사업팀	2014. 7. 24	강동구민회관 공중화장실 환경점검	자체보수
	2014. 8. 12 ~ 8. 20	〈구민회관〉안전사고 예방을 위한 시설물 공사 완료 보고	5,280,000
	2014. 10. 8 ~ 10. 13	구민회관 노통연관보일러 세관공사(2014년)	2,079,000
	2014. 11. 6	구민회관 환기구 실태조사 및 안전점검 조사서 제출	자체보수
	2014. 11. 17	구민회관 다목적홀 조리실 가스누설차단장치 교체 공사	198,200
	2014. 12. 21 ~ 12. 27	구민회관 다누리미술관 시설개선 공사결과보고	9,900,000
	2014. 12. 5 ~ 12. 6	시스템 냉난방기기 및 팩키지 냉난방기기 환경개선	자체보수
	2014. 11. 26	구민회관 안전시설 설치 공사	2,022,000
	2014. 2. 25	구민회관 건축물 정밀안전진단 요청	자체보수
	2014. 4. 7	2014년도 청결경영 시설개선	자체보수
	2014. 4. 25	해공골프연습장 안전관리실태 점검결과	자체보수
	2014. 4. 29	추모의집 시설물 안전점검 결과보고	자체보수
	2014. 5. 9	구민회관 추락주의 안내표지판 제작	132,000
	2014. 5. 8 ~ 5. 9	현수막 지정게시대 안전점검 결과 및 재난 대비 매뉴얼 제출	자체보수
	2014. 6. 19	2014. 소방실제훈련(2차) 실시	자체보수
	2014. 6. 20	구민회관 민방위 훈련 시행	자체보수
	2014. 8. 7 ~ 9. 5	구민회관 정밀안전진단 결과보고	19,000,000
	2014. 12. 5	구민회관 다누리미술관 시설개선공사 협의	자체보수
	2014. 12. 12	구민회관 어린이집 환경 및 안전개선	자체보수
	2014. 12. 7 ~ 12. 12	구민회관 안전사고 예방을 위한 시설물 개선 공사 결과 보고	5,500,000
	2014. 12. 22 ~ 12. 26	구민회관 방열기 철거 및 보수 공사	990,000
	2013. 12. 16 ~ 2014. 3. 12	청결경영 관련 환경개선 중간보고	자체보수
도서관운영팀	2014. 1. 20	강일도서관 5층 화장실 타일보수	440,000
	2014. 1. 29	해공도서관 GHP 냉난방기 냉각수 펌프교체 및 보충 정비	1,270,000
	2014. 3. 20	암사도서관 불맞이 시설 환경정비	990,000
	2014. 3. 31	암사도서관 승강기 비상통화장치 설치	1,130,800
	2014. 3. 31	해공도서관 냉난방기 유지보수	976,800
	2014. 4. 30	성내도서관 냉난방기 환경개선	3,100,000
	2014. 8. 20	암사도서관 시설물 환경개선공사	2,367,000
	2014. 9. 19	성내도서관 승강기 TM누유방지 수리	1,925,000
	2014. 9. 19	성내도서관 테라스 외벽 마감재 철거공사	1,246,000
	2014. 12. 30	해공도서관 빗물받이 선홍통 보수공사	2,300,000

❖ 사전예방 및 주요조치 총실적(금254,297,030원)

▼ 심폐소생술 교육



■ 【응급처치 능력배양】 심폐소생술(CPR) 및 인명구조

추진
배경

- 세월호 참사 등 우리사회 안전에 대한 관심이 높아짐에 따라
- 직원 및 수영장 회원의 응급상황 대응능력 향상을 위한 실전교육의 필요성 대두

추진
내용

- 심폐 소생술(CPR) 및 인명구조 교육
 - 대 상 : 직원 15명, 수영회원 1,300명
 - 교육기간 : 2014. 7.18 ~ 7.22
 - 강 사 : 안전강사(어승호주임) 외 각반 수영강사

추진
성과

- 여름철 물놀이 사고에 대한 직원 및 회원의 안전의식 배양
- 수영구조 능력배양 및 응급조치 능력 향상
- 수영장내 안전교육과 실습 병행한 실전교육을 통해 교육효과 및 집중도 배가
- 일반인에게는 생소한 자동제세동기의 사용법 전파

■ 【위험요소 사전제거①】 소방시설물 선제적 보수공사(명일동)

추진
배경

- 전국에서 발생하는 대규모 재난사고는 시설물 안전점검에 대한 중요성을 더욱 증가시키고 있음.
- 시설물 화재예방을 위한 공영주차장 소방시설의 선제적 점검 및 보수 실시

추진
내용

- 소방시설물 교체공사
 - 개선사항 : 기존 A·B 감지기 구역 전기선로 교체 및 보강
 - 공사기간 : 2014. 6. 5~ 6.25
 - 소요비용 : 5,020천원

추진
성과

- 위험요인 신속 파악 & 즉시 개선
 - ① 위험상황 발견·보고 → 2014. 3.28
 - ② 소방종합정밀점검 진단 → 2014. 4. 1 ~ 4.29
 - ③ 공사진행 및 완료 → 2014. 6. 5 ~ 6.25
- 기대효과
 - ▶ 화재사고 예방을 위한 점검철저 및 주의교육 전파
 - ▶ 철저한 유지보수로 사고발생 위험요소 사전제거 (피해발생 최소화)

▼ 소방시설물 보수공사



■ 【위험요소 사전제거②】 구민회관 옥외 테라스 안전보수

추진 배경 구민회관 옥외 테라스 천정재 노후로 인한 처짐 현상과 낙하 위험이 있어 안전사고 발생 우려가 있음

추진 내용

- 옥외 테라스 천정재 보수공사
 - 개선사항 : 천정재 보수를 통한 지지대 보강 완료
 - 공사기간 : 2014. 3.31 ~ 4. 5
 - 소요비용 : 9,900천원

추진 성과

- 위험요인 신속 파악 & 즉시 개선
 - ① 위험상황 발견·보고 → 2014. 3. 8
 - ② 구청(주무과) 보수협약 → 2014. 3. 8 ~ 3.15
 - ③ 공사진행 및 완료 → 2014. 3.31 ~ 4. 5
- 기대효과
 - ▶ 위험요소에 대한 점검 및 즉시개선 사례 전파
 - ▶ 노후화된 천정재 낙하로 인한 안전사고 미연 예방

▼ 구민회관 외벽 보수



■ 【위험요소 사전제거③】 구민회관 정밀안전 진단 및 보수·보강

추진 배경

- 강동구민회관은 1988년 준공된 노후 건물로 시설물 안전사고 가능성 존재
- 고객 안전을 위해 선제적 정밀안전진단과 보수·보강공사 추진

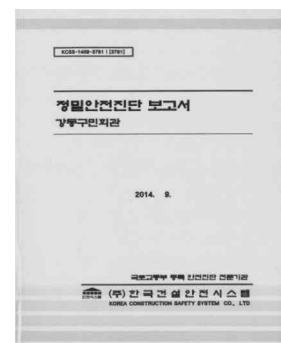
추진 일정

- 2014. 2월 : 2014년 상반기 특별교부금 요청사업 제출
- 2014. 6월 : 특별교부금(1억원) 교부 (서울시)
- 2014. 9월 : 구민회관 건축물 정밀안전진단 및 무대시설 정밀안전진단 시행
- 2014.11월 ~ 2015. 1월 : 구민회관 보수·보강공사 설계 진행
- 2015년 : 특별교부금 추가 요청 및 공사 시행 (예정)

추진 성과

- 기대효과
 - ▶ 노후 시설의 문제점을 정확하게 파악하고 이에 대한 보수·보강을 추진하여 안전사고 발생을 사전에 예방
 - ▶ 적극적인 교부금 유치 활동을 통한 예산 부족해결 및 미처리 대규모 보수·보강 공사 추진
 - ▶ 안전하고 쾌적한 구민회관 이용환경 조성

▼ 정밀안전진단 보고서



▼ 도서관 외벽 보수

▼ 암사도서관
안전난간대

■ 【고객안전 최우선①】 성내도서관 테라스 외벽 안전보수

추진 배경 성내도서관 테라스 외벽 마감재 노후로 인한 처짐 현상과 마감재 낙하 위험이 있어 안전사고 발생 우려가 있음.

추진 내용

- 성내도서관 테라스 외벽 마감재 철거공사
 - 개선사항 : 노후 마감재 철거 및 전층 마감재 보강 완료
 - 공사기간 : 2014. 9. 2
 - 소요비용 : 1,246천원

추진 성과

- 위험요인 신속 파악 & 즉시 개선
 - ① 위험상황 발견·보고 → 2014. 8.15
 - ② 구청(주무과) 보수협약 → 2014. 8.29
 - ③ 공사진행 및 완료 → 2014. 9. 2
- 기대효과
 - ▶ 위험요소에 대한 사전점검 및 즉시개선
 - ▶ 노후화된 마감재 낙하로 인한 안전사고 미연 예방

■ 【고객안전 최우선②】 안전사고 사전 예방을 위한 암사도서관 시설물 정비 및 공사

추진 배경

- 전문기관 정기점검을 통한 암사도서관 안전사고 발생요소 파악
- 시설물 정비 및 공사를 실시하여 안전사고 사전 예방 도모

추진 내용

- 암사도서관 시설물 정비 및 공사
 - 개선사항
 - ① 도서관 외곽 화단 추락방지를 위한 안전난간대 설치 완료
 - ② B1층 계단 측면 핸드레일 설치 완료
 - 공사기간 : 2014. 8. 8 ~ 8.12
 - 소요비용 : 2,367천원

추진 성과

- 위험요인 신속 파악 & 즉시 개선
 - ① 위험상황 발견·보고 → 2014. 7. 29
 - ② 구청(주무과) 보수협약 → 2014. 8. 8
 - ③ 공사진행 및 완료 → 2014. 8. 12
- 기대효과
 - ▶ 쾌적한 환경조성으로 인한 고객 만족도 향상
 - ▶ 외곽 안전난간대 및 B1층 핸드레일 설치로 안전사고 예방

■ 【고객안전 최우선③】 해공도서관 빗물받이 선홈통 교체

추진
목적

해공도서관 안전사고 발생우려가 있는 빗물받이 선홈통 교체 공사를 실시하여 안전사고 사전 예방을 하고자 함.

추진
내용

- 해공도서관 빗물받이 선홈통 교체 공사
 - 개선사항 : 도서관 외벽 빗물받이 선홈통 교체 및 이동로 안전 난간대 설치
 - 공사기간 : 2014.12.23
 - 소요비용 : 2,500천원

추진
성과

- 위험요인 신속 파악 & 즉시 개선
 - ① 위험상황 발견·보고 → 2014.12. 1
 - ② 공사진행 및 완료 → 2014.12.23
- 기대효과
 - ▶ 쾌적한 환경조성으로 인한 고객 만족도 향상
 - ▶ 건물외벽 빗물받이 선홈통 교체설치공사로 안전사고 예방

▼ 빗물받이 선홈통 교체



■ 【고객안전 최우선④】 주차장 캐노피 철조망 보수공사

추진
배경

판교 환풍구 사고발생 후 즉시 공단 사업장내 환풍구 및 추락에 위험요소 제거하기 위하여 주차장 즉시 전면 보수 공사 실시

추진
내용

- 캐노피 철조망 보수공사
 - 개선사항 : 기존 헨스 윗부분으로 전면 안전보수 실시
 - 공사기간 : 2014.12.17~ 12.21
 - 소요비용 : 748천원

추진
성과

- 위험요인 신속 파악 & 즉시 개선
 - ① 위험상황 발견·보고 → 2014.10.24
 - ② 안전점검업체 진단 후 → 2014.11. 6 ~ 11. 7
 - ③ 공사진행 및 완료 → 2014.12.17 ~ 12.21
- 기대효과
 - ▶ 위험요소에 대한 사전점검 및 즉시개선 사례
 - ▶ 환풍구 및 추락위험에 따른 보행자 안전사고 미연 예방

▼ 캐노피 보수공사



2

안전사고 사후처리 활동의 적정성 및 안전사고 발생현황

1. 안전사고 사후처리

■ 안전사고 사후처리



■ 사고 후 보상매뉴얼

- 보험가입 : 전사업장(한국지방재정공제회/재해·손해배상)
- 보상매뉴얼(사업장 담당자)



■ 안전지도(Safe Map) 피드백 체계

- 안전지도
 - 안전사고에 대한 객관적 분석을 위한 데이터베이스 관리도구
 - 정열내역 : 3단계 구분 (발생현황/보험처리/사후처리)
- 피드백 FLOW



2. 안전사고 사후처리 활동의 적정성

■ 【위험요소 원천제거】 온조체육관 수영장 환경 개선 공사

추진 배경

- 수영장 내부 및 샤워시설의 노후로 인한 일부 타일의 깨짐 및 침하로 고객 안전사고 발생증가
- 지속적인 부분보수를 진행하였으나, 원천적 위해요소 제거를 위한 전체적 보수 및 개선 필요

추진 내용

- 수영장 남녀 샤워실 개선공사
 - 기 간 : 2014. 2.22 ~ 3. 4
 - 금 액 : 27,137천원
 - 내 용 : 노후 타일, 천정재 철거 및 교체
- 수영장 내부 개선공사
 - 기 간 : 2014. 2.22 ~ 3. 4
 - 금 액 : 9,570천원
 - 내 용 : 파손타일 교체, 트랜치 보수, 용기타일 보수

추진 성과

- 샤워실 내부 미끄럼방지 대리석 교체로 노약자 미끄럼 사고 예방
- 수영장 타일 및 트랜치보수로 고객안전사고(창상) 원천방지

▼ 수영장 환경개선



■ 【전기사고 예방을 위한】 온조체육관 전기실 천정 누수 방수공사

추진 배경

- 전기실(수변전실)은 특고압전기가 통전되는 곳으로 누수 발생 시 심각한 인명 및 물적피해가 발생할 수 있음
- 전기실 누수를 원천 방지하기 위한 방수공사 필요

추진 내용

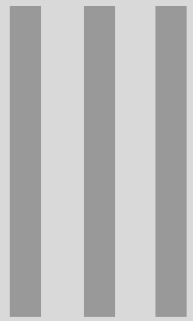
- 전기실 천정 누수 방수공사 실시
 - 기 간 : 2014. 6. 3 ~ 6. 6
 - 금 액 : 5,258,000원
 - 내 용 : 균열부분(41m) 발포우레탄 인젝션 시공보수

추진 성과

- 전기실 누수를 원천 방지하여 특고압설비의 안전성 유지
- 습기발생을 억제(부식방지)하여 설비 내구연한 증대 기여

▼ 천정누수 방수공사





II·2·3

공공성 증진노력

| 지표관리 부서 및 책임자 |

- 경영혁신팀 팀 장 남정우
- 경영혁신팀 차 장 우정제
- 경영혁신팀 대 리 박대호

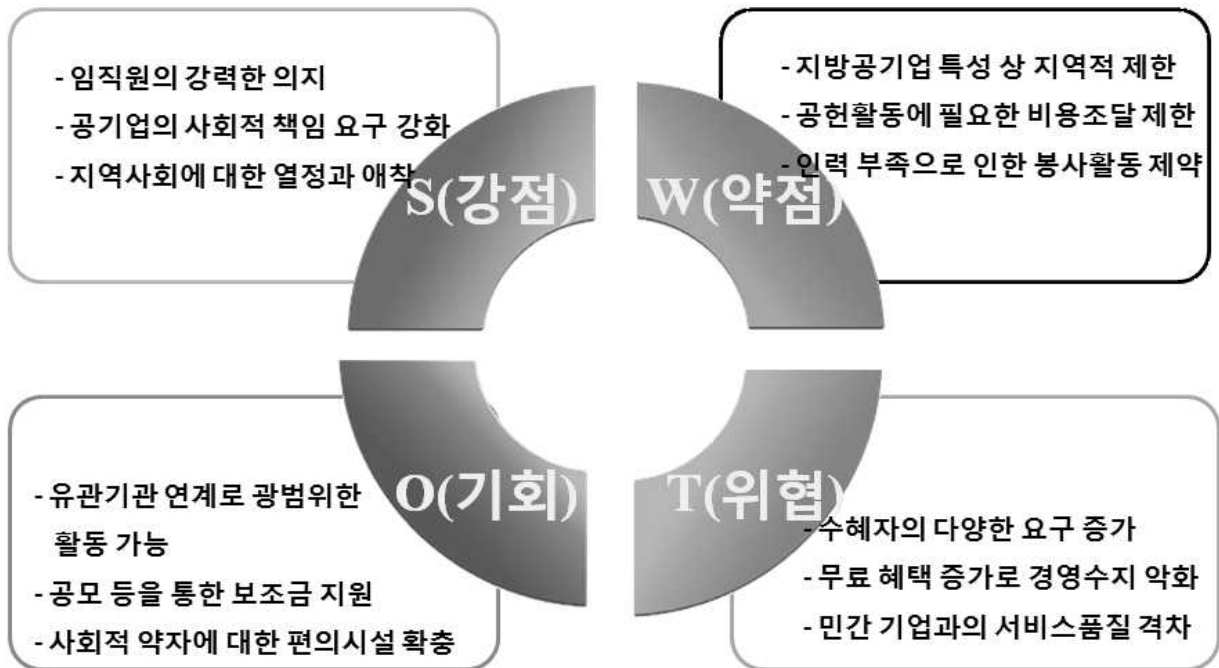
| 평가지표 |

1. 사회적 약자 관리시스템 및 지역사회 공헌활동
2. 녹색제품(서비스 포함) 활용 및 에너지 절감을 위한 노력 및 실적
3. 타 기관에 대한 자발적인 전파·홍보노력(자료제공, 상담, 방문, 지도실적 등)
4. 각종 법규, 제도 등 자치단체, 정부 등에 대한 개선 제안으로 공기업 또는 자치단체의 발전을 가져온 사안

01

사회적 약자 관리시스템 및 지역사회 공헌활동

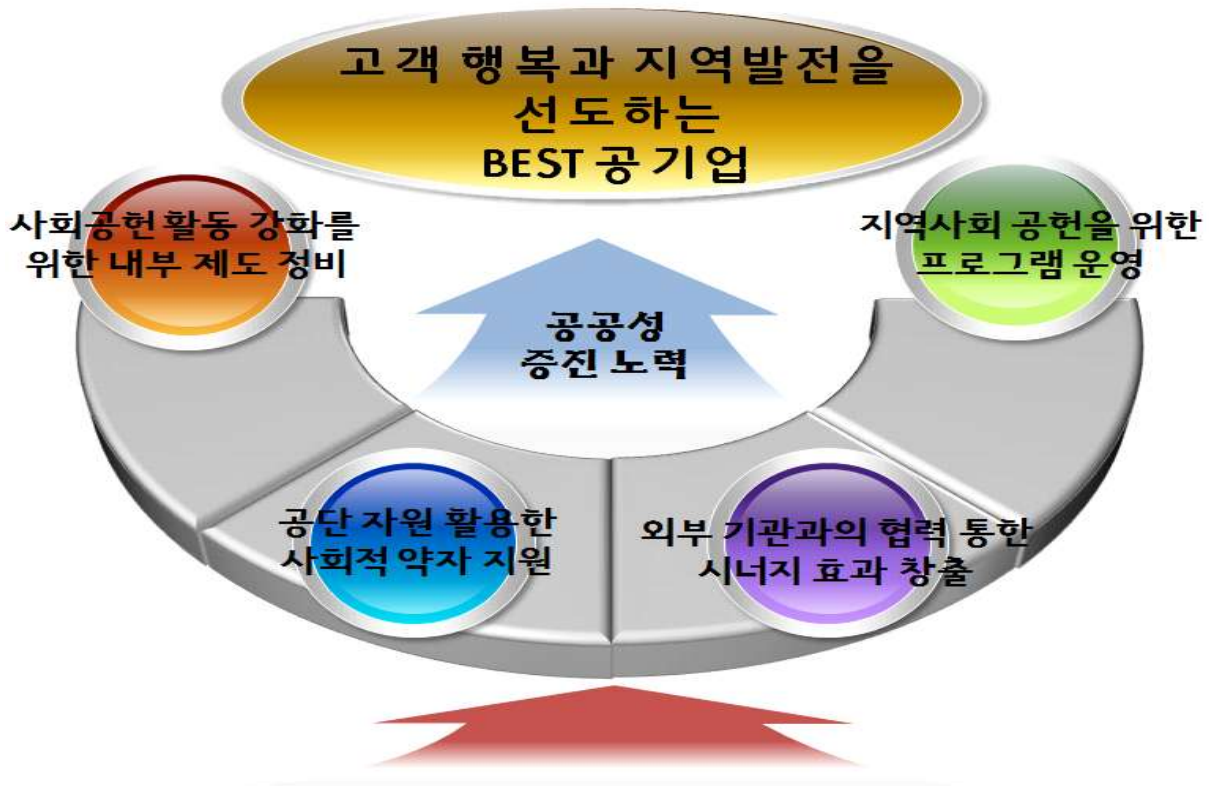
■ 공공성 증진을 위한 S.W.O.T분석 실시



■ S.W.O.T분석을 통한 전략과제 도출

구 분	S : Strength	W : Weaknesses
O : Opportunities	SO : 고도화 전략 <ul style="list-style-type: none"> • 중앙정부 보조금 수령 • 지역 유관기관 협조 강화 • 구청 관련부서와 활동 연계 	WO : 보완 전략 <ul style="list-style-type: none"> • 효율적 운영으로 경영 합리화 • 전문기관과 연계한 프로그램 개발 • 벤치마킹 통한 서비스 표준화
T : Threats	ST : 차별화 전략 <ul style="list-style-type: none"> • 수혜자 의견 적극 반영 • 업무 프로세스 개선 • 지역주민 참여 협조 	WT : 극복 전략 <ul style="list-style-type: none"> • 이용요금 현실화 전략 • 원가분석 통한 비효율 제거 • 차별화된 서비스 제공 노력

■ 경영목표와 연계한 공공성 증진 노력 체계도



미션

최고의 생활·문화시설 운영서비스로 고객행복에 기여한다

비전

고객이 신뢰하는 **BEST** 공기업

경영목표

· 고객만족 TOP3 · 청결경영 NO.1 · 안전사고 Zero화



1 연간 유료시설 이용자수 대비 무료·감면 수혜자수 비율

1. 2013년 대비 2014년 수혜비율 증감현황

2014년		2013년		증감	
이용인원 수혜	이용금액	이용인원	이용금액	이용인원	이용금액
70.19%	19.98%	68.89%	16.67%	1.30%	3.31%

2. 2014년도 사회적 약자에 대한 무료감면 실적

사업명	이용인원 (명)			이용금액 (천원)		
	총이용인원	무료감면 인원	수혜비율	총금액	무료감면 금액	수혜비율
계	3,712,007	2,605,615	70.19%	9,966,624	1,991,489	19.98%
주거지주차	110,504	26,343	23.8%	3,447,430	611,490	17.7%
노상노외주차장	21,858	7,203	33.0%	2,019,802	406,087	20.1%
부설주차장(아트포함)	2,604	55	2.1%	395,474	1,975	0.5%
온조대왕문화체육관	761,766	219,924	28.9%	2,548,334	379,916	14.9%
일자산제1체육관	80,563	8,027	10.0%	238,395	7,366	3.1%
일자산제2체육관	45,460	22,840	50.2%	45,663	13,790	30.2%
동명인조잔디축구장	52,493	8,736	16.6%	82,266	8,357	10.2%
해공체육문화센터	52,279	8,453	16.2%	135,485	11,390	8.4%
구민회관	274,149	53,607	19.6%	621,460	73,536	11.8%
민속의집	8,664	7,494	86.5%	2,703	8,020	296.7%
성내도서관	499,279	483,051	96.7%	117,319	126,096	107.5%
해공도서관	613,002	604,797	98.7%	97,983	71,727	73.2%
강일도서관	454,352	441,116	97.1%	80,691	121,789	150.9%
암사도서관	735,034	713,969	97.1%	133,619	149,952	112.2%

❖ 구립도서관 무료강좌 증가로 무료감면 실적 향상

3. 2013년도 사회적 약자에 대한 무료감면 실적

사업명	이용인원 (명)			이용금액 (천원)		
	총이용인원	무료감면 인원	수혜비율	총금액	무료감면 금액	수혜비율
계	3,489,080	2,403,663	68.89%	9,546,571	1,591,535	16.67%
주거지주차	113,429	26,247	23.14%	3,509,603	617,511	17.59%
노상노외주차장	21,043	6,511	30.94%	1,845,699	375,624	20.35%
부설주차장(아트포함)	2,478	3	0.12%	372,696	70	0.02%
온조대왕문화체육관	744,573	200,484	26.93%	2,396,247	391,040	16.32%
일자산제1체육관	81,282	5,493	6.76%	256,594	8,186	3.19%
일자산제2체육관	47,323	22,612	47.78%	53,889	15,642	29.03%
동명인조잔디축구장	50,500	8,294	16.42%	80,357	8,192	10.19%
해공체육문화센터	50,503	9,479	18.77%	131,045	8,858	6.76%
구민회관	264,548	64,699	24.46%	563,038	4,633	0.82%
민속의집	6,937	6,147	88.61%	1,544	7,260	470.21%
성내도서관	462,006	447,064	96.77%	76,342	25,321	33.17%
해공도서관	524,402	516,300	98.46%	83,604	44,590	53.33%
강일도서관	399,507	388,563	97.26%	63,646	8,226	12.92%
암사도서관	720,549	701,767	97.39%	112,267	76,382	68.04%

4. 2014년도 사회적 약자에 대한 무료감면 실적

구 분	공영/부설주차장	주거지주차	문화체육시설	도서관
장애인	80% 감면	80% 감면	50% 감면	회원증 무료 발급
국가유공자	80% 감면	80% 감면	50% 감면	회원증 무료 발급
경노(65세이상)	-	-	50% 감면	회원증 무료 발급
기초생활수급자	-	-	50% 감면	회원증 무료 발급
두 자녀	50% 감면	50% 감면	20% 감면	회원증 무료 발급
세 자녀	30% 감면	30% 감면	-	-
여성할인	-	-	5~10% 감면	-
경차	50% 감면	50% 감면	-	-
전통시장 이용	30% 감면	-	-	-
자차구행사 대관	-	-	100% 감면	100% 감면
비영리행사 대관	-	-	50% 감면	50% 감면

2 사회적 약자를 위한 프로그램 진행 실적 및 사후평가

1. 사회적 약자를 위한 기업 활동 추진체계



■ 수혜자 맞춤형 서비스 제공을 위한 현황 파악

구 분	장애인	기초생활수급자	한부모가정	독거노인
인구수(명)	18,226명	6,979명	4,461명	9,305명
비율(%)	3.8%	1.4%	0.9%	1.9%

- 2014년 강동구 인구 : 483,082명(남성 : 241,296 여성 : 241,786)
- 기타 다문화가정·보육원어린이 통계자료 확보 후 맞춤형 서비스 제공
- 다문화 가정과 독거노인 비율이 증가 추세에 있어 특화 서비스 제공

2. 사회공헌활동 활성화를 위한 BSC 성과관리체계 강화

사회공헌활동 성과평가 반영	사회공헌활동에 대한 성과평가 실시
윤리경영 캠페인 만족도 시행	캠페인 활동에 대한 의견반영
사회공헌활동 목표관리제 시행	팀별 80시간 목표관리제를 시행하여 참여확대

▼사회공헌 추진계획

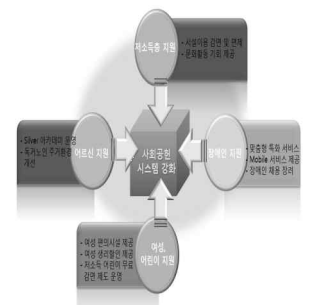
강동구 도시관리공단 BEST 공기업		추진기간	2014.04.17 ~ 2014.04.17	담당자	김영희
주요내용	사회적 약자 관리 시스템	목적	사회적 약자 지원	결과	사회적 약자 지원
주요내용	사회적 약자 관리 시스템	목적	사회적 약자 지원	결과	사회적 약자 지원

2014.04.17.

GCMC

경영혁신팀

▼사회공헌 추진체계



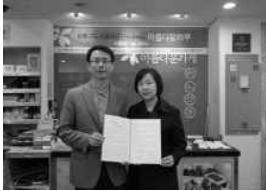
▼기업시민 프로젝트

사회공헌 활동의 지속 체계화·계량화·내실화를 통해 기업 시민으로서의 책임과 의무를 다하고, 그 결과 공단 경영의 지속성과 신뢰성 제고

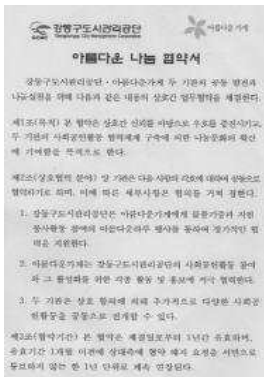
3. 『나눔문화 확산』을 위한 사회공헌활동 영역 확대

추진
방향사회공헌활동의 영역을 확대하여 사회적 약자를 위한
지원활동을 강화하고 공기업의 사회적 책임을 완수.

▼ 아름다운 협약-1



▼ 아름다운 협약-2



노사공동 나눔 봉사활동 확대

- 임직원이 참여하는 봉사활동 증가
 - 사랑의 떡국 떡 나눔
 - 사랑 나눔 연탄 나눔
 - 보육원생과 함께하는 친교봉사 등

봉사영역 확대

- 1사1촌 농촌봉사
- 1사1촌 마을 직거래 장터
- 천호동 건물 붕괴사고 유가족 지원
- 꿈사랑 교복지원(저소득층 자녀)

봉사 프로그램 다양화 및 시간확대

- 자원봉사 시간 증가
 - 봉사시간 : 1,548시간 > 1,708시간
- 사회봉사 프로그램 다양화
 - 15개 분야 > 18개 분야

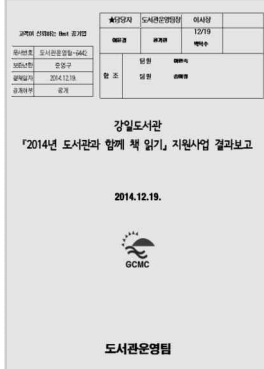
자원봉사 운영체계 강화

- 해바라기 봉사단 운영강화
- 자원봉사 활동 공유를 통한
자원봉사 문화 확산
- BSC성과시스템 실적반영 강화

추진
성과

- 봉사시간 : 1,548시간(2013년) ⇒ 1,708시간(2014년)
전년대비 총 160시간 증가

▼ 저소득층 지원사업



4. 저소득층을 배려하는 사회공헌활동 추진실적

■ 저소득층 학생들을 위한 『독서 및 논술교실』 확대운영

추진
방향저소득층 자녀를 대상으로 세상과 소통하는 방법을 찾고
사회 문제에 대한 이해 능력을 향상시키기 위한 프로그램 제공

기존 운영방식

- 프로그램의 다양성 한계 직면
- 저소득층 자녀 참여인원 정체



운영방식 개선

- 재능기부, 국비지원 활용 강화
- 일반가정 어린이와 통합운영

추진
성과문화 소외계층 어린이들에게 양질의 문화프로그램을 무료로
제공하여 학습능력을 향상

■ 저소득층 학생들을 위한 프로그램 운영실적(교육 분야)

- 도서관과 함께 책 읽기(관내 저소득층 초등학생 대상)

구 분	강좌 횟수	수강인원	주요활동
합 계	94회	1,124명	독서 지도 및 문화활동 (운영기간: 14. 3월~11월)
성내도서관	32회	480명	
강일도서관	32회	224명	
암사도서관	30회	420명	

추진 성과

- 단기 프로그램이 아닌 9개월간의 장기 프로젝트 시행
- 관내 복지기관과 MOU체결 후 소외계층 어린이 중점지도
- 복지기관 요청으로 사업기간 종료 후에도 재능기부 실시

- 꿈다락 토요문화학교(관내 저소득층 초등학생 대상)

구 분	강좌 횟수	수강인원	주요활동
합 계	83회	2,806명	통합예술 교육 프로그램 (운영기간: 14. 3월~12월)
성내도서관	26회	637명	
해공도서관	26회	754명	
강일도서관	26회	640명	
암사도서관	31회	775명	

추진 성과

- 단기 프로그램이 아닌 10개월간의 장기 프로젝트 시행
- 관내 저소득층 어린이 대상의 토요 수업(놀토 프로그램)
- 저소득층 어린이들의 감성발달 및 올바른 인성 함양

- 저소득층 초등학생 대상의 “세빛 또래” 운영

추진 방향

- 한영외국어 고등학교 학생들로 구성된 공부 도우미 운영
- 학원이나 과외 같은 사교육을 받기 어려운 관내 저소득층 어린이를 대상으로 영어 · 수학 등 개인지도 실시

추진 경과

- 2013년부터 지속적으로 시행
- 2014년 총 21회 운영(134명 참여)

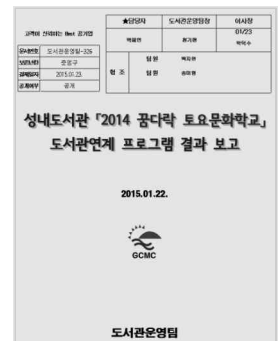
추진 성과

- 저소득층 학생들의 학업 성취도 향상
- 수준별 맞춤학습 프로그램 제공 및 기초 학습능력 향상
- 자발적 재능기부를 통한 나눔문화 확산

▼ 저소득층 독서프로그램



▼ 꿈다락 토요문화학교



▼ 꿈다락 토요문화학교



▼ 저소득층 영어교실

추진
방향

- 저소득층 어린이를 위한 프로그램 제공으로 공익성 제고
- 초등학교 저학년(1학년 ~ 3학년) 중심의 영어강습 진행
- 주말 프로그램으로 구성하여 가족단위 방문 유도

추진
성과

- 2014년 총 24회(월 2회) 운영(114명 참여)
- 저소득층 대상 무료프로그램 운영으로 사교육비 경감 혜택

▼ 저소득층 수영교실

추진
방향

- 관내 지역아동센터와 연계하여 여름방학 기간 동안 여가활동의 일환으로 어린이 수영교실 운영

추진
성과

- 2014년 총 11회 운영, 총 20명 강습
- 저소득층 대상 스포츠프로그램 운영으로 청소년의 건강한 정서함양 기회 제공

▼ 저소득층 문화교실

추진
방향

- 여름방학 기간 중 관내 저소득층 어린이를 대상으로 성장발달 프로그램과 비만예방 프로그램 진행

추진
성과

- 어린이 성장발달에 필요한 운동프로그램 처방
- 여름방학 기간을 활용한 프로그램 운영으로, 건전한 여가활동 기회제공

▼ 프로그램 운영사례집



• 저소득층 청소년을 위한 스포츠 바우처 사업

추진
방향

- 저소득층 청소년들이 저렴하게 체육시설을 이용할 수 있도록 배려(국민체육진흥공단 연계사업)
- 바우처 카드 금액만큼 체육시설 무료이용 가능

추진
성과

- 2014년 총 51명의 청소년이 스포츠 바우처 이용
- 저소득층 대상 스포츠프로그램 운영으로 청소년의 건강한 정서함양 기회 제공

■ 사회공헌활동 ‘1,400시간 나눔 운동’ 추진

- 추진개요 : 사회공헌활동을 전략적으로 계량화/통합관리
- 추진계획 : 매년 200시간씩 증가, 2017년 2,000시간 목표
- 추진 결과 : 1,708시간으로 목표(1,400시간) 대비 22% 초과달성

❖ 2014년 추진결과 분석(2013년 실적 : 1,548시간)

구분	2014년		
	전체 추진내역	시간투입활동 (직원참여)	기부활동 (지원금/물품)
목표	1,444시간	940시간 (65%)	504시간 (35%)
실제	1,708시간	914시간 (54%)	794시간 (46%)

❖ 세부결과 내역

연번	구분	추진 사업	추진 시간
1	시간 투입 활동 914 시간 (54%)	푸른주차장 만들기	65시간 (24시간+35시간+6시간)
2		농총사랑 1사1촌 자매결연 봉사활동	267시간 (117시간+150시간)
3		사회복지시설주차구획도장 지원사업	60시간 (6명x10시간)
4		아름다운 하루 - 판매 자원봉사	258시간 (137시간+121시간)
5		보육원 친교 봉사활동	24시간 (6명x4시간)
6		주거지주차 ‘구석구석 클린데이’	240시간 (5명x2시간x24회)
7	기부 활동 794 시간 (46%)	설탕이 사랑의 떡국떡 나눔	35시간 (35만원x1시간/만원)
8		이웃사랑 작은 나눔운동	69시간 (343점x0.2시간/점)
9		희망나눔 교복 지원	20시간 (20만원x1시간/만원)
10		아름다운 하루 - 물품기증	190시간 (112시간시간+78시간)
11		교통약자 무료세차	9시간 (9만원x1시간/만원)
12		사랑의 라면 기부	5시간 (5만원x1시간/만원)
13		사랑의 연탄 나눔운동	144시간 (120만원x1시간/만원)
14		다자녀가정 Win-Win 프로젝트 참여	120시간 (10만원x1시간/만원x12회)
15		천호동 건물붕괴사고 유가족 지원	120시간 (10만원x1시간/만원x12회)
16		꿈사랑 교복 지원	82시간 (82만원x1시간/만원)
합 계			1,708시간

■ “함께하는 우리 사회” 사회적 약자에 대한 제품구매 실적

구분	중소기업생산물	중증장애인생산물	사회적기업생산물
총 금액	2,263,341천원	2,052,156천원	2,052,156천원
구매실적	2,032,502천원	1,522천원	42,086천원
구매비율	89.8%	0.56%	2.05%
구매대상	물품,공사,용역	물품,용역	물품,용역

▼ 아름다운 하루-1



▼ 아름다운 하루-2



▼ 여성기업제품 공공구매



▼ 농번기 일손지원



▼ 장애인 임대매장 개점



▼ 장애인 수영교실



▼ 장애인 오디오북 서비스



5. 장애인을 배려한 프로그램 운용 실적

■ 장애인 단체 임대매장 사용료 감면 조치

추진
개요

- 재단법인 푸르메 : 온조체육관 1층로비 카페 임대
- 운영 : 장애인 자립과 일터제공 목적으로 운영
- 사용용도 : 커피숍 및 베이커리
- 재단측의 운영 적자 호소로 사용료 감면 검토

❖ 푸르메재단 : 김성수 대한성공회주교를 이사장으로 한 장애인 지원재단

추진
경과

- 연간사용료 감면 조치
- 기존 17,700천원의 사용료를 11,610천원으로 감면 (사용료 34.4% 감면)

추진
성과

- 사용료 감면 조치로 공단의 임대수입은 6,090천원 감소
- 사용료 감면을 통해 장애인 재활과 일터제공에 기여

■ 장애인을 위한 “장애인 어울림 수영” 프로그램 운영

추진
방향

- 장애청소년의 신체적 재활과 정서 함양을 위한 재활 프로그램
- 동료와 함께 즐거운 여가 및 체력을 기를 수 있는 기회 부여

추진
성과

- 2014년 1월 ~ 12월 운영
- 누적 참여인원 : 113명
- 장애 청소년 자존감 형성 및 재활기회 제공
- 제반시설 제공으로 비장애인과 사회통합 및 융합 실현

■ 『장애인 이용고객 불편제로』 대체자료 서비스 실시

추진
방향

- 도서관별로 수화영상 도서 · 점자도서 · 큰 글자 도서 · 전자책 · 오디오 북 등을 비치하여 장애우 이용고객에게 폭넓은 정보서비스 제공 확대

• 대체자료 보유현황 : 총 2,748종 보유

구분	성내도서관	해공도서관	강일도서관	암사도서관
대체자료	305종	633종	384종	352종
자료내용	아동도서, 전자책, 오디오북, 점자도서			

❖ 공통자료(모바일 전자책 : 1,024종)

추진
성과

- 장애인 대체자료 2013년 1,383종 대비 98.6% 증가
- 모바일 기기 및 PC와 연동한 스마트시스템 도입으로 장애인들의 지식정보 접근성 향상

■ 장애인 이용고객을 배려한 도서관 이용 서비스 제공

구 분	계	성내	해공	강일	암사
시각 확대기	4대	1대	1대	1대	1대
음성지원 PC	3대	-	-	1대	2대
장애인키보드	6대	2대	2대	2대	-
발판 마우스	3대	1대	1대	1대	-
장애인테이블	9대	2대	3대	2대	2대

■ 장애인을 위한 “무료택배 도서대출 서비스” 제공

추진 방향 장애인을 대상으로 온라인 또는 유선으로 대출을 신청하면 택배를 통하여 몸이 불편한 장애인에게 도서대출 서비스 제공

추진 성과 • 강동구 관내에 거주하는 1급 ~ 3급 장애인 대상으로 무료택배 도서대출 서비스를 제공함으로써 장애인 지식정보 창고의 역할 수행

■ 장애인을 위한 “찾아가는 독서교실” 운영

추진 방향 관내 장애인 학교와(주몽학교) 협약을 체결하여 도서관 접근이 어려운 지적장애 학생들을 대상으로 찾아가는 독서교실 운영

추진 성과 • 진행대상 : 주몽학교 전교생(214명)
• 진행실적 : 총 11회 진행(2개월간)
• 프로그램 : 도서관 이용교육 및 빛그림 동화 상영
• 추진성과 : 지적장애 학생들의 문화복지 향상에 기여

■ 장애인 대상의 문화공연 실적

공연내용	공연일시	참여인원
엄마가 들려주는 장애 이야기	2014. 4. 4	87명
크리스마스 선물	2014.12.11	214명

■ 장애인을 위한 자원봉사 활동

행사명	행사내용	참여인원
점자책 만들기	시각장애인 점자책 만들기 입력봉사	30명
국수 만들기	청소년과 어머니가 국수 만들어 기부	47명

추진 방향 • 청소년 봉사활동을 통한 장애인에 대한 인식 개선 기대
• 부모와 자녀가 함께하는 봉사활동을 통해 친밀감 형성
• 지속적인 봉사활동 참여 유도를 통한 소외계층 지원사업 지속

추진 성과 • 대한적십자사와 함께 장애인 국수 나눔 행사 실시
• 자원봉사 청소년과 어머니가 한 팀을 이뤄 국수를 만들고 어려운 이웃에게 기부하는 행사

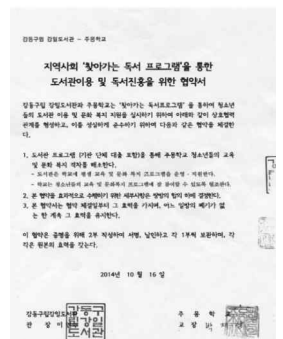
▼ 장애인 무료택배 서비스



▼ 장애인 찾아가는 독서교실



▼ 장애인 학교와 업무협약



▼ 장애인 시각확대기



▼ 중증 장애인 채용



▼ 주차구획 우선배정



▼ 장애인의날 무료세차



■ 장애인 직원 채용 실적

- 추진내용 : 장애인 직원의 채용을 확대하여 사회참여 및 자립 지원
- 2014년도 고용현황 및 고용 장려금 수급현황

구 분	경증 장애인	중증 장애인	고용 장려금
총 계	77명	20명	4,800,000원
2014년 상반기	35명	12명	1,500,000원
2014년 하반기	42명	8명	3,300,000원

※ 한국장애인고용공단 「장애인고용장려금 지급결정통지서」에 근거하여 작성함

■ 자치단체와 협력한 장애인 일자리 제공 실적

근 무 지	근무인원	근무기간	비 고
합 계	6명	2014. 1월~12월	정신지체 2급 및 지체장애
성내도서관	1명		
해공도서관	1명		
강일도서관	2명		
암사도서관	2명		

- ❖ 장애인의 신체능력을 감안해 도서관 열람실 관리업무 부여

■ 중증장애인 주차장 월정기권 우선배정

추진 개요 몸이 불편한 중증장애인을 대상으로 공영/주거지 주차 월정기권 배정 대기시간을 최소화하여 주차불편을 최소화 하고자 함.

추진
경과

- 운영기간 : 2014. 1. 1 ~ 12.31(1년간 지속운영)
- 수혜인원 : 총 71명(공영주차 18명, 주거지주차 53명)
- 장애구분 : 중증장애인
- 우선배정 주차시설 : 공영주차장, 주거지 주차장

추진
성과

- 장애인의 주요 이동수단인 차량의 주차고민 해결

■ 장애인의 날 무료세차 서비스 진행

추진
개요

공영주차장을 이용하는 중증장애우 고객을 대상으로 무료세차 서비스를 제공하여 사회적 약자를 배려하는 이용환경을 제공하고자 함.

추진
성과

- 운영기간 : 2014. 1월 ~ 12월
- 무료세차 대수 : 총 45대
- 6년 연속 시행하여 총 205대 무료세차 서비스 진행

6. 어르신을 배려한 프로그램 진행 실적

■ 어르신들을 위한 가요대행진(전통가요) 추진

추진 개요 ▶ 강동구 관내 어르신들을 위한 전통가요 공개방송 행사 추진

추진 경과 ▶ • 행사일시 : 2014. 8. 19
• 방 송 사 : YSATAR, CNTV, JBS, 가요TV 등
• 관 람 료 : 무료
• 관람인원 : 어르신 약 550명

추진 성과 ▶ • 전통가요 축제를 통해 어르신들에게 문화혜택 제공

▼ 전통가요 대행진



■ 어르신들을 위한 커뮤니티 구성

추진 개요 ▶ 강동구 관내 60세 이상 어르신 대상 커뮤니티 구성

추진 경과 ▶ • 60세이상 어르신 25명으로 구성된 커뮤니티에서 사회공헌 교육, 인문학 교육 등 시행

추진 성과 ▶ • 노인 문화활동의 거점 형성 및 어르신 여가활동 제공

▼ 꿈꾸는 청춘 예술대학



■ 어르신들을 위한 프로그램 운영실적(무료)

프로그램명	내 용	비 고
강동야간학교	어르신 대상 한글, 영어 등 무료강좌	수료생:69명
스마트폰 활용교육	무료 스마트폰 활용교육	수강생:40명
실버 프로그램	지식정보 격차 해소 위한 무료 IT교육	수강생:10명
옛날사진 콘테스트	강동의 옛날 모습을 담은 사진 콘테스트	경품제공
할아버지에게 쓰는 편지	손자가 할아버지에게 쓰는 편지	경품제공

▼ 해피 시니어 교실



■ 어르신들을 위한 건강관리 프로그램 운영실적

프로그램명	비 고
온조체육관 실버생활 체육교실	수강료 50% 할인
온조체육관 아쿠아로빅	
온조체육관 시니어 체육교실	
실버 라인댄스	
해공체육관 시니어 체육교실	
실버 건강댄스	

추진 실적 ▶ • 어르신의 신체활동을 강화하기 위한 건강관리 프로그램을 제공 및 여가생활에 적극적으로 참여할 수 있는 이용환경 마련

▼ 보도자료(노인프로그램)



▼ 여성취업교실 특강



▼ 취업상담 운영



▼ 커플마사지 특강



▼ 메이크업 특강



▼ 여성 안심택배 운영



7. 여성을 배려한 프로그램 진행 실적

■ 여성취업지원을 위한 취업특강 운영

추진 배경 경력 단절 여성을 대상으로 재취업에 대한 자신감 회복과 경제적 자립과 자아실현, 나아가 지역경제 발전에 기여

추진 경과

- 협력기관 : 서울시 여성능력개발원
- 내 용 : 취업정보 및 취업역량 강화를 위한 집체교육
- 대 상 : 강동구 여성 누구나
- 일 정 : 2014.3.10(1차)/5.22(2차)/8.11(3차)/10.23(4차)
- 강 사 : 여성능력개발원 직업상담사 4명

추진 성과

- 수강인원 : 총 380명 수강
- 여성취업교실과 연계한 특강으로 취업 희망자의 구직 스킬향상

■ 여성취업교실 운영

추진 배경 여성의 경제적 자립과 여가활동 지원을 위한 여성취업교실 운영

• 운영실적 : 총 10개 강좌 / 405명 수강

프로그램	등록인원 (상반기)	등록인원 (하반기)	계
한식조리사 자격증	24명	22명	46명
양식조리사 자격증	23명	22명	45명
헤어자격증	22명	20명	42명
패션디자이너(양장기능사)	18명	15명	33명
네일 아티스트 자격증	8명	10명	18명
독서논술 지도사 과정	24명	18명	42명
방과 후 아동지도사 과정	24명	24명	48명
초등수학 지도사	21명	22명	43명
커피바리스타 자격증(A,B)	44명	44명	88명

■ 여성주간 행사(7월 1일 ~ 7월 7일)

추진 경과

- 여성발전 중요성과 남녀평등 촉진을 위해 매년 실시
- 행사내용 - 독서활동, 네일아트 강좌, 행복한 엄마 되기 강좌 - 메이크업 특강, 커플 마사지, 인문학 특강 등 실시

■ 엄마와 아기가 행복한 “북 스타트” 시행

- 여성 육아지원과 평생교육 일환으로 영유아 대상 책 꾸러미 배포
- 실적 : 총47회 진행, 695명 참여(11개월간 진행)

■ 기타 여성관련 혜택

- 수영장 여성고객 생리할인 적용(사용료 5% 감면 또는 무료이용권 3매)
- 여성이 행복한 여행(女幸)주차장 및 화장실 인증
- 공단 시설을 활용한 여성 안심택배 운영

8. 다문화 가정을 위한 지원 활동

■ 다문화 프로그램 운영실적

추진
배경

관내 이주여성과 다문화가정 어린이들을 위한 다양한 프로그램
진행으로 정보소외계층에 대한 문화혜택 제공과 다문화가정
인식개선에 기여

프로그램	운영기간	수업횟수	수강인원
그림책으로 떠나는 세계문화 여행	5월~11월	16회	240명
책으로 함께하는 친구들	4월~12월	16회	229명
다문화와 인사해요~	6월~9월	12회	180명
다문화 꽃이 피었습니다	5월~9월	16회	160명

추진
성과

- 최소 5개월 이상의 장기 프로그램 진행으로 다문화 가정에
대한 인식변화 유도(누적 수강인원 총809명)
- 구립도서관 4개소에서 동시다발적으로 시행하여 관내
다문화가정 사회적응에 도움

▼ 다문화 교실 1



▼ 다문화 교실 2



■ 다문화 가정을 위한 행사운영

프로그램	행사일시	수강인원
아프리카 가족 이야기	2014.5.14	20명
몽골 문화체험	2014.7.25	23명
다문화 어린이를 위한 동화구연(자원봉사자 활용)	1년간	1,600명

▼ 다문화 교실 3

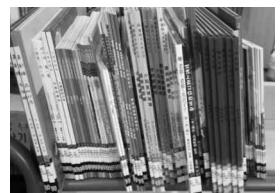


■ 다문화 가정 사고유가족 지원

다문화
유가족
공동
후원

- 결연가정 : 천호동 건축물 붕괴사고 유가족(다문화가정)
- 지원방법 : 구의회와 공단이 공동 후원(매월 생활비 지원)
- 결연기간 : 2011년~2014년 7월까지 지속적 후원
- 방송보도 : KBS, YTN, 지역신문

▼ 다문화 도서



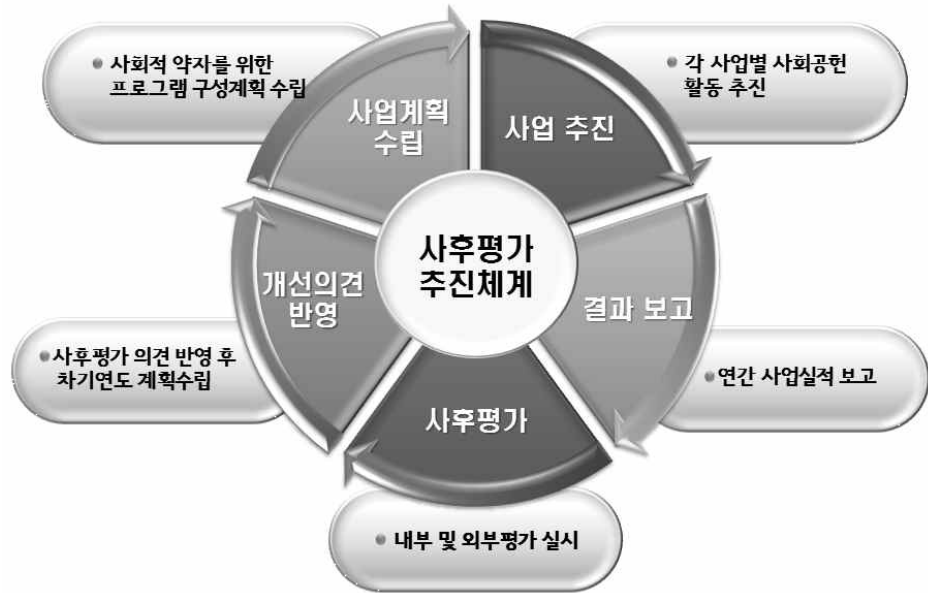
■ 다문화 가정을 위한 “다문화 도서” 보유현황

보유권수	성내도서관	해공도서관	강일도서관	암사도서관
2014년	230권	443권	592권	793권
2013년	124권	400권	380권	146권

추진
성과

- 보유실적 : 총 2,058권(전년 1,050권 대비 1,008권 증가)
- 전년대비 96% 증가

9. 사후평가 추진체계



▼ 공익사업 사후평가

공익사업 관리번호: B004-00-0000	사업명: 도서관운영지원-2014	예산액: 10,000,000
사업주관: 도서관운영지원-2014	사업종류: 일반사업	사업기간: 2014.01.01 ~ 2014.12.31
사업일시: 2015.01.22	평가자: 도서관운영팀	평가결과: 양호

성내도서관 「2014 공익사업 토요문화학교」 도서관운영 프로그램 결과 보고

2015.01.22.

GCRC

도서관운영팀

▼ 공익사업 결과보고

공익사업 관리번호: B004-00-0000	사업명: 경영지원팀-2014	예산액: 10,000,000
사업주관: 경영지원팀-2014	사업종류: 일반사업	사업기간: 2014.01.01 ~ 2014.12.31
사업일시: 2014.10.13	평가자: 경영지원팀	평가결과: 양호

「2014 The Rock Festival」 추진 결과보고

2014.10.13.

GCRC

경영지원팀

▼ 사후평가 보고회 개최



■ 공익사업에 따른 사후평가 현황

구 분	사후평가 내용	평가방법
강동선사문화축제 (Rock 페스티벌)	• 공익성 증대를 위한 프로그램 개선	자체평가
정부지원(공익)사업	• 도서관별 사업 분석 및 개선 방향모색	자체평가 구청보고
공익사업 내부평가	• 시설별 공익사업 내부평가 및 개선방향 논의	자체평가
공익사업 민원분석	• 공익사업과 관련된 민원을 분석하고 평가	모니터요원 자체평가

■ 강동 북 페스티벌 사후평가 개최

추진 배경 행사개최 후 참여고객·행사참여직원·자문위원단에게 설문문을 실시하여 문제점을 도출하고 향후 행사진행 개선에 필요한 자료로 활용

추진 경과

- 개최일시 : 2014. 5.28
- 참여인원 : 공단직원 25명
- 논의내용 : 행사결과 공유, 설문결과 공유, 신입직원 소감 발표 등

평가 내용

- 직원중심의 TFT운영 및 자유로운 의사소통 채널 확보
- 유명강사 섭외를 통한 인기강의 청취
- 책을 저렴하게 구매할 수 있는 행사 마련 필요 등 차기 행사 시 참가자의 의견을 적극 반영

■ 2014년 강동야간학교 운영만족도 설문조사 및 평가

- 조사대상 : 야간학교 2014 수료식 참석자
- 조사방법 : 수료식 후 설문지 배부 후 회수조사
- 조사내용 : 프로그램 만족도, 강사수준, 좋은점, 불편한점, 기타의견
- 조사결과

프로그램 만족도	- 매우만족 59%, 만족 41%
강사수준	- 매우만족 58%, 만족 42%
좋은 점	- 강사의 열의85%, 수업환경 10%, 직원친절 5%
불편한 점	- 강의실 냉·난방 불편, 지원 부족 등
재수강 의향	- 100%가 재수강 의향이 있다고 평가함

■ 기타 추진사업에 대한 사후평가

추진사업	사후평가 내용	평가방법
청소년 직업체험	추진 상 문제점 및 2015년 추진방향	내부평가
서울북페스티벌	2014년 추진문제점 및 2015년 추진계획	외부합동
도서관인센티브사업	인센티브사업 실적평가 및 보완사항 점검	외부합동
소외계층 지원사업	2014년 추진실적 평가 및 보완사항 검토	내부평가

■ 고객모니터요원 및 제안 처리실적 및 사후평가


계	처리완료	처리중	처리불가
100건	91건	4건	5건

■ CS전문가 컨설팅을 통한 고객서비스 개선

- 추진시기 : 연간 2회 실시 (2014. 6.13 / 2014.11.11)
- 주요내용 : 고객만족경영 자문, 고객서비스 시스템 개선활동
- 활동내용

추진 경과

구분	방문시설	제언건수
상반기	온조체육관, 해공도서관, 해공주차장	47건
하반기	유소년센터, 암사도서관, 명일동주차장	50건
계		97건

 제언건은 각 사업장에 피드백을 통해 개선활동 추진

- 고객서비스 개선활동 결과

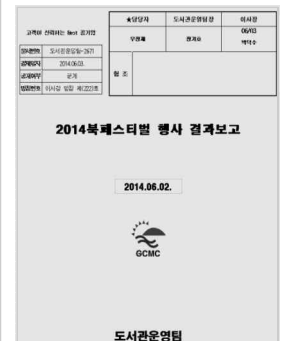
제언건수	개선완료	개선불가	개선율
97건	89건	8건	91.7%

추진 성과

▼ 직업체험교실 사후평가



▼ 북페스티벌 사후평가



▼ 이용자 설문조사 결과

☞ 이용자 설문조사(300명 중 120명 응답)

● '가장 불편한 시설(별도, 난방, 기타)'

구분	단 점	비 율
별 도	106	88.3%
난 방	37	30.8%
기 타	69	57.6%

● '가장 불편한 시설(별도, 난방, 기타)'

구분	단 점	비 율
별 도	106	88.3%
난 방	37	30.8%
기 타	69	57.6%

● '가장 불편한 시설(별도, 난방, 기타)'

구분	단 점	비 율
별 도	106	88.3%
난 방	37	30.8%
기 타	69	57.6%

● '가장 불편한 시설(별도, 난방, 기타)'

구분	단 점	비 율
별 도	106	88.3%
난 방	37	30.8%
기 타	69	57.6%

● '가장 불편한 시설(별도, 난방, 기타)'

구분	단 점	비 율
별 도	106	88.3%
난 방	37	30.8%
기 타	69	57.6%

▼ 고객모니터 사후평가



3

지역주민 발전을 위해 추진한 각종 실적 및 평가

▼ 노인일자리 보도자료

시니어인턴십 업무협약체결로 노인일자리 확대

시니어인턴십사업은 만 60세 이상의 노인층 고용창출 기회를 대상으로 현장 실습기간 동안 해당기업에게 필요한 전문인력을 일부 지원함으로써 현장 중심의 교육훈련 수강 기회를 제공하여 고용가능성을 제고하는 사업이다.

이번 업무협약 체결을 통해 양기관은 긴밀한 교류협력으로 사회형성 및 우수인력으로 다양한 분야에서 공동 발전을 도모하게 된다.

특히 양기관들에서 재외파 취약계층인 노인인력의 재취업기회를 촉진하고 고용을 안정화함으로써 사회적 책임의 다짐과 고용창출에 기여할 수 있을 것으로 기대된다.

관내 노인직무양성 '시니어인턴십 사업'을 통해 재외파 취약계층 노인인력자격을 제고하고 노인층 지속적 일자리를 제공할 수 있도록 노력해 나갈 예정이다.

▼ 일손돕기 보도자료

부족한 일손지원으로 농촌사랑 나뉨

강동구도시관리공단, 보내기 등 1사1촌 봉사활동

강동구도시관리공단에서 지난 5월 20일(수) 오전 10시부터 오후 2시까지 관내 농촌지역에서 일손돕기 봉사활동을 실시했다.

이번 봉사활동은 관내 농촌지역에서 일손돕기 봉사활동을 실시했다. 관내 농촌지역에서 일손돕기 봉사활동을 실시했다. 관내 농촌지역에서 일손돕기 봉사활동을 실시했다.

관내 농촌지역에서 일손돕기 봉사활동을 실시했다. 관내 농촌지역에서 일손돕기 봉사활동을 실시했다. 관내 농촌지역에서 일손돕기 봉사활동을 실시했다.

▼ 다문화행사 보도자료

“다문화 꽃이 피었습니다”

발사도서관에 전개한 다문화 꽃!

“다문화 꽃이 피었습니다”는 발사도서관에서 전개한 다문화 꽃입니다. 발사도서관에서 전개한 다문화 꽃입니다. 발사도서관에서 전개한 다문화 꽃입니다.

발사도서관에서 전개한 다문화 꽃입니다. 발사도서관에서 전개한 다문화 꽃입니다. 발사도서관에서 전개한 다문화 꽃입니다.

▼ 책읽기마라톤 보도

강동공단 '4만2195 페이지' 독서마라톤

구립도서관 4곳서 7개월간 963명 참여

강동구도시관리공단에서 지난 7월 1일부터 9월 30일까지 7개월간 구립도서관 4곳에서 독서마라톤을 실시했다.

독서마라톤은 4만2195페이지를 읽어야 하며, 963명이 참여했다. 독서마라톤은 4만2195페이지를 읽어야 하며, 963명이 참여했다.

■ 각종 봉사활동을 통한 지역사회 공헌실적(보도내용)

연번	일 자	신 문 명	보도내용
1	1.15	동부신문	강일도서관, 책 베풀시장 열려
2	1.27	구민신문	사랑의 떡국 떡 나눔
3	1.29	동부신문	나눔 온정으로 한겨울도 ‘따끈따끈’
4	2.18	토요저널	강동구도시관리공단 ‘꿈 사랑 교육’ 지원
5	2.26	동부신문	기업과 함께! 공익광고 무료 게재
6	3.1	구민신문	고졸·전문대 기능인재 채용
7	3.31	구민신문	성내도서관 재능기부, 철학 디베이트: 생각발전소
8	4.6	시민일보	강동구립강일도서관, 취업준비생 맞춤서비스 제공
9	4.7	구민신문	책 베풀시장 열려
10	4.1	시민일보	‘저탄소’ 푸른 주차장 만들기
11	5.5	구민신문	관내 사회복지시설 주차구획 무료 도색사업
12	5.12	구민신문	1사1촌 농·특산물 전시 및 직거래장터 열어
13	5.13	전국매일	경력단절여성 채용 지역사회 ‘귀감’
14	5.14	전국매일	강동구도시관리공단, 양성평등문화 실천서약 다짐
15	5.26	구민신문	저소득층 자녀 하절기교육지원
16	6.2	구민신문	부족한 일손지원으로 농촌사랑 나뉨
17	6.5	전국매일	강동구도시관리공단, 아름다운가게 봉사활동 전개
18	6.9	구민신문	해공도서관, 어르신들을 위한 스마트폰 활용 교육
19	6.9	구민신문	시니어 인턴십 업무협약체결로 노인 일자리 확대
20	6.9	구민신문	작은 도서관에 이어 학교도서관에도 사서 지원
21	6.12	시정신문	어르신 스마트폰 활용교육 강동구립 해공도서관
22	6.16	구민신문	사회적 약자와 함께하는 교통약자 무료세차 서비스
23	6.16	구민신문	다문화 가족을 위한 요리특강 개최
24	6.16	구민신문	구립도서관에서 중고책 사고파는 책 베풀시장 열려
25	7.1	토요저널	아름다운 가게와 ‘아름다운 동행’
26	7.16	동부신문	직업체험교실 인기 높아
27	7.21	전국매일	주거지주차 구획 주변 환경정화 활동 전개
28	8.4	구민신문	엄마와 함께 특별한 외출 ‘국수 나눔 봉사’
29	8.13	동부신문	1사1촌 직거래 장터
30	9.2	토요저널	취UP! 강일도서관이 당신의 꿈을 응원합니다.
31	9.25	시정신문	강동공단 강일동공영주차장 ‘포도 수확’
32	10.8	동부신문	‘나눔카’ 공영주차장으로 오세요
33	10.15	동부신문	‘명진 들꽃사랑마을’ 아이들과 친교
34	10.22	우리일보	강동구도시관리공단, ‘아름다운 하루’ 봉사활동 펼쳐
35	10.22	시대일보	서울시 최초 ‘농촌사회공헌’ 인증 획득
36	12.17	우리일보	‘사랑의 연탄 나눔으로 따뜻한 온기 전달’

주민과 함께한 제5회 ‘2014 강동북페스티벌’

❖ 행사기간 : 2014.5.12 ~ 5.17 (6일간)

구 분	도서관 축제	거리축제
일 시	5.12(월) ~ 16(금) (5일간)	5.17(토) 10:00~18:00 (당일행사)
장 소	성내·해공·강일·암사도서관	강동구민회관
협력기관	한국점자도서관, 어린이책시민연대, 새마을문고강동지부회, 동부기술교육원, 천일어린이도서관, 강동어린이회관, 강동보건소, 세이브더칠드런, 강동구자원봉사센터, 서울교육청강동도서관, 아름다운가게 강동고덕점, 세빛포레 강동청소년자원봉사단	
행사내용	<ul style="list-style-type: none"> • 우수 독서회원 시상식, 독서 디베이트 시연회 • 황선준 박사 ‘북 포럼’, 김미경 원장 강연회 • 체험/전시/강연은 각 도서관별 진행 	

❖ 도서관 행사

구 분	전시	체험	강연	참여 인원
성 내 도서관	할배 얼굴은 왜 그래? (5.12~16)	걱정인형 만들기 (5.14)	엄마마음 안녕하십니까? (5.13)	550
해 공 도서관	가족 얼굴 그림展 (5.12~16)	아프리카 가족이야기 (5.14)	아이를 잘 키우는 내면여행 (5.12)	590
강 일 도서관	원화 및 가면전시 (5.12~16)	책표지 가방만들기 (5.15)	서현 작가 강연 (5.14)	528
암 사 도서관	자화상 모자이크 (5.12~16)	팝 아트 초상화그리기 (5.14)	황경신 작가 강연 (5.13)	570

전시	체험	강연
		

추진 성과

- 지역주민 : 4,500명 참여(세월호 사고로 행사축소)
- 2014년 서울시 자치구 지역축제로 선정
- 새로운 문화 콘텐츠 개발로 직원들의 자긍심 및 동기부여

▼ 김미경 원장 강연회



▼ 황선준 박사 북콘서트



▼ 북페스티벌 전시회



▼ 지역주민 사진콘테스트



▼ 김미경 원장 팬사인회



▼ 꿈사랑 교복지원



▼ 직업체험교실 지정



▼ 작은도서관 사서 지원



▼ 복지시설 무료도색 지원



▼ 청소년 직업체험 활동



■ 지역주민을 위한 이웃사랑 나눔활동

사
랑
나
눔

- 사랑의 연탄 나눔 (2008년부터 시행)
 - 연탄은행을 통한 어려운 이웃에게 연탄 1,000장 기증
- 꿈사랑 교복지원 (2010년부터 시행)
 - 직원이 직접 재배한 포도 판매수익금을 관내 소외계층 청소년에게 교복을 지원 : 총6벌 지원(하복2벌, 동복4벌)
 - 협력기관 : 스마트교복
- 해피하우스 기술봉사 (2008년부터 연2회 이상 시행)
 - 공단직원들의 기술력을 활용한 집수리 봉사
 - 지원대상 : 관내 독거노인 가정

■ 청소년 직업체험교실 운영 협력

추진
배경

미래주역인 청소년들이 직업체험을 할 수 있는 프로그램으로 공단이 운영 중인 문화·체육·도서관시설을 활용하여 운영

추진
경과

- 협력기관 : 강동교육지원청 및 관내중고등학교
- 내 용 : 사서직, 체육지도직 현장 체험
- 대 상 : 관내 중고등학생
- 장 소 : 구립도서관 및 체육시설

추진
성과

- 성내중학교 외 6개교와 협력 추진하여 총 87명 체험
- 서울학생배움터로 지정 (유효기간 2017.2.28까지)

■ 관내 어린이들을 위한 구립도서관 개방 실적(견학 및 체험)

제공기관	건수	방문인원	견학내용
계	180회	4,425명	• 영화관람, 동화 구연 참관, 열람실 견학, 사서체험 등
성내도서관	31회	1,025명	
해공도서관	50회	1,180명	
강일도서관	26회	437명	
암사도서관	73회	1,783명	

■ 기타 실적

- 작은도서관 순회사서 지원(사서 없이 운영되는 도서관에 전문사서 파견)
- 사회복지시설 주차구획 무료 도색 및 경력 단절여성 취업특강
- 재능기부와 자원봉사자 활용을 통해 지역사회 교육·문화 활동 지원
- 도서관 야간 개방(23시까지)을 통해 지역주민 편의 도모
- 책 버룩시장 개최를 통한 나눔과 독서문화 발전에 기여

4

지역 및 지역단체 행사에 업무협조 실적 및 성과

■ 지역단체 행사참여 및 업무협조 실적

• ‘아름다운 하루’ 협력사업 진행

추진
개요

우리 공단 임직원 가정에서 사용하지 않는 물품을 기증하여 아름다운 가게에서 명예직원으로서 재판매하고 이 수익금으로 어려운 이웃을 돕는 프로그램

추진
내용

- 상반기 진행 : 2014. 6.20.(금) 10:00 ~ 18:00
 - 장 소 : 아름다운 가게 강동고덕점
 - 실 적 : 기증물품 405점 판매
 - 공단 임직원 16명 판매 도우미로 봉사활동 참여
- 하반기 진행 : 2014.10.17.(금) 10:00 ~ 18:00
 - 장 소 : 아름다운 가게 강동고덕점
 - 실 적 : 기증물품 490점 판매
 - 공단 임직원 14명 판매도우미로 봉사활동 참여

추진
효과

- 자원의 나눔과 순환 및 절약운동의 활성화에 적극 참여
- 어려운 이웃들에게 희망과 용기, 경제적 원조 제공

• 강동구 선사문화축제 지원

선사
문화
축제

- 협력사항 : 강동구 대표축제라 할 수 있는 『선사문화축제』에 공단이 일부 프로그램 기획하여 진행
- 행 사 명 : the ROCK festival
- 행사일시 : 2014.10.11(토) 16~18시 (암사동유적 주무대)
- 지원종목 : ROCK(락을 사랑하는 모든사람)
- 참 가 팀 : 전국 43팀 / 주민 3,000명 관람

• 사고 유가족 공동후원

유가족
공 동
후 원

- 결연가정 : 천호동 건축물 붕괴사고 유가족(다문화가정)
- 지원방법 : 구의회와 공단이 공동 후원(매월 생활비 지원)
- 결연기간 : 2011년~2014년 7월까지
- 방송보도 : KBS, YTN, 지역신문

• 사랑의 김장나누기 협조

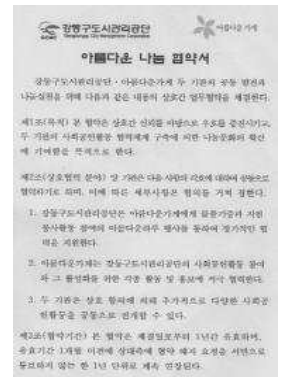
김 장
나누기

- 협력기관 : 강동구 새마을부녀회
- 행사일시 : 2014.11.11 ~ 11.12 (2일간, 연1회 시행)
- 행사장소 : 강동구민회관 주차장
- 참여인원 : 부녀회원 및 공단 직원 총 60명
- 지원내역 : 행사장소 및 조리기구, 김장배달 등

▼ 아름다운 협약-1



▼ 아름다운 나눔 협약서



▼ Rock페스티벌 진행



▼ 사랑의 김장 나누기



02

녹색제품(서비스 포함) 활용 및 에너지 절감을 위한 노력 및 실적

1

녹색제품(서비스 포함) 활용을 위한 노력 및 실적

1. 녹색경영 추진 체계도

■ 친환경 녹색경영 비전 및 추진전략



■ 친환경 녹색경영 로드맵

목표	2010 도입발전 (녹색경영 선포 및 발전단계)	2011~2012 발전 및 확산 (녹색경영 제도 및 의식 확산)	2013~2014 안정 및 정착 (녹색일터 및 모범기업구현)	2015~2017 고도화 (녹색경영 선두 그룹)
1. 녹색경영 체계확립	<ul style="list-style-type: none"> 비전 및 전략, 로드맵 선정 CEO의 의지표명 녹색경영 및 지속가능경영 교육확대 녹색경영 실천기반 조성 녹색경영 전담조직 설치 녹색경영 성과지표 개발 	<ul style="list-style-type: none"> 녹색경영 실천역량 보강 녹색경영에 대한 직원 공감대 확대 이해관계자 커뮤니케이션 확대 녹색경영 성과지표 추가 개발 기후변화에 대응 	<ul style="list-style-type: none"> 녹색일터 조성 녹색경영 자원시스템 구축 녹색경영 모범기업구현 이해관계자와 개선활동 추진 	<ul style="list-style-type: none"> 글로벌 스탠다드 녹색경영 지속가능한 녹색경영 체계 확립 녹색경영 선도적 리더십 구현 녹색경영 네트워크 확립
2. 환경예방 체제구축	<ul style="list-style-type: none"> 에너지사용 지속적 저감 오염물질 지속적 차감 	<ul style="list-style-type: none"> ISO 14001(환경경영체제) 도입 저탄소 녹색 서비스 개발 에너지 절감 활동 강화 	<ul style="list-style-type: none"> 신재생 에너지 도입 녹색경영 보상시스템 개발 에너지 절약 및 온실가스 감축 노력 생활화 	<ul style="list-style-type: none"> 전사적 온실가스 목표관리제 시스템 녹색경영을 통한 지역사회 공헌

▼ UN 글로벌 콤팩트



▼ 한국환경산업기술원



▼ 사이버 녹색교육-1



▼ 사이버 녹색교육-2



■ UN 글로벌 콤팩트 지속 참여 : 4대 분야 10대 원칙 적극 동참

※ 서울 자치구 공단 최초로 UN 글로벌 콤팩트 가입(2012년)

인권	원칙 1. 기업은 국제적으로 선언된 인권 보호를 지지하고 존중해야 한다.
	원칙 2. 기업은 인권 침해에 연루되지 않도록 적극 노력한다.
노동 규칙	원칙 3. 기업은 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적인 인정을 지지하고,
	원칙 4. 모든 형태의 강제노동을 배제하며,
	원칙 5. 아동노동을 효율적으로 철폐하고,
	원칙 6. 고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.
환경	원칙 7. 기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지하고,
	원칙 8. 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행하며,
	원칙 9. 환경친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.
반부패	원칙10. 기업은 부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.

2. 녹색제품/서비스 활용 노력 및 실적

■ 친환경 녹색제품 구매 성과

추진 목적	친환경 녹색제품 구매/소비 확산을 통한 기업의 사회적 책임 구현
----------	-------------------------------------

추진 내용	<ul style="list-style-type: none"> 구매내역 : 사무용지, 카트리지(토너/잉크) 등 구매성과 : 2013년 대비 구매액 200% 증가, 구매비율 37% 증가 			
	구분	녹색제품 구매액 (천원)	총 구매액 (천원)	녹색제품 구매비율
	2013년	21,618	65,436	33%
	2014년	64,356	92,222	70%

■ 녹색교육 지속 시행

추진 목적	지속적 교육을 통한 임직원 친환경 녹색경영 추진이해도 및 참여 제고
----------	---------------------------------------

추진 내용	사이버환경정책교육원의 온라인 과정 진행	
	구분	시행사항
	교육명	환경윤리(단기과정)
	시행기간	2014.12. 5. ~ 12.19.
	교육시간	3시간
	교육내용	환경과 윤리 / 미래세대와 환경 / 동물, 생태, 사회

3. 폐수열회수 히트펌프시스템 ESCO 사업 효과 배가 (온조체육관)

■ 운영기간 : 2013. 9. 1. ~ 현재

■ 계약금액 : 금310백만원

■ 추진효과

❖ 온실가스 배출량 감축 : 1년간 248.35tCO₂eq(**24.8%**) 절감(단위 : tCO₂eq)

구 분	2012. 9월 ~ 2013. 8월	2013. 9월 ~ 2014. 8월	증감량	증감률
도시가스	630.70	369.22	△261.48	△41.5%
전 기	371.34	384.47	13.13	3.5%
합 계	1,002.04	753.69	△248.35	△24.8%

❖ 에너지 사용요금 절약 : 1년간 95,353천원(**27.8%**) 절약

(단위 : 천원)

구 분		2012. 9월 ~ 2013. 8월	2013. 9월 ~ 2014. 8월	증감액	증감률
에너지	도시가스	236,411	138,043	△98,368	△41.6%
	전 기	106,258	109,273	3,015	2.8%
합 계		342,669	247,316	△95,353	△27.8%

■ 현재 운영성과 기준 ESCO 자금 회수기간 : 3년 3개월

※ 계약 회수기간 : 6년 11개월

4. 자원의 나눔/순환을 위해 ‘아름다운 가게’ 와 네트워크 구축 **NEW**

■ ‘아름다운 하루’ 협력사업 진행

❖ 우리 공단 임직원 가정에서 사용하지 않는 물품을 기증하여 아름다운 가게에서 명예점원으로 재판매하고 이 수익금으로 어려운 이웃을 지원

❖ 추진사항 : 상반기(2014. 6.20.) ➡ 기증물품 405점 판매

하반기(2014.10.17.) ➡ 기증물품 490점 판매

❖ 추진효과 : 자원의 나눔과 순환 및 절약운동의 활성화에 적극 참여

■ ‘아름다운 협약’ 체결

❖ 협약식 일자 및 장소 : 2014.10.17. / 아름다운 가게 강동고덕점

❖ 협약 주요 사항 : 자원의 나눔/순환을 통한 사회공헌활동 협력체계 구축

정기적 협력지원/활동홍보와 추가적 사회공헌활동 공동 전개

2

에너지 절감을 위한 노력 및 실적

1. 전사적 온실가스 목표관리제 성과

■ 2014년 온실가스 배출량 실적 : 1,775.76tCO₂eq❖ 기준배출량(2,522.36tCO₂eq) 대비 **29.60%** 감축 (감축량 746.60tCO₂eq)

※ 폐수열회수 히트펌프시스템(온조체육관) ESCO 사업 추진 효과에 기인함

❖ 시설별 & 에너지 종류별 실적

시설명	연료	단위	에너지 사용량	온실가스 배출량(tCO2eq)
합 계				1,775.76
전 기			2,727.53	1,271.73
해공(골프장)공영주차장	전기	MWH	93.40	43.55
천호1동공영주차장			101.43	47.29
천호3동공영주차장			79.11	36.89
안말공영주차장			69.35	32.34
암사1동공영주차장			69.91	32.6
명일1동공영주차장			131.35	61.24
온조대왕문화체육관			818.29	381.53
일자산제1체육관			198.91	92.75
일자산제2체육관			50.42	23.5
강동그린웨이 가족캠핑장			70.04	32.66
강동구민회관			323.80	150.97
해공체육문화센터			85.29	39.77
성내도서관			173.84	81.06
해공도서관			207.36	96.68
강일도서관			46.66	21.75
암사도서관			195.58	91.19
민속의 집			12.81	5.97
도시가스			212,967.00	479.06
천호1동공영주차장	도시가스 (LNG)	㎥	1,921.00	4.32
명일1동공영주차장			2,095.00	4.71
온조대왕문화체육관			148,750.00	334.6
강동구민회관			22,111.00	49.74
해공체육문화센터			15,913.00	35.8
성내도서관			5,280.00	11.88
해공도서관			14,923.00	33.57
암사도서관			1,974.00	4.44
차량연료			10,818.00	24.98
공단차량	휘발유	ℓ	6,947.00	15.57
	경유		2,912.00	7.77
	LPG		959.00	1.63

2. 추진실적

■ 공영주차장 온실가스 배출량 지속 감축

- ❖ 2010년 주차장 1개소 추가에도 불구하고, 2007년 이후 온실가스 배출량 지속 감축
- ❖ 2007년 배출량 469.71tCO₂eq와 비교해 2014년 배출량은 262.94tCO₂eq로 약 44%에 해당하는 배출량을 감축하였음

시설내역	온실가스 배출량 (tCO ₂ eq)							
	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년
합 계	469.71	410.41	411.95	392.86	375.19	331.95	316.94	262.94
전 기	464.81	407.29	402.68	380.37	354.33	319.99	303.06	253.91
해공(골프장)공영주차장	129.14	139.78	134.76	134.83	112.18	85.70	72.99	43.55
천호1동공영주차장	72.07	65.61	69.46	70.19	61.57	59.98	55.71	47.29
천호3동공영주차장	56.87	53.07	52.57	46.58	40.43	36.43	33.71	36.89
안말공영주차장	63.08	64.19	62.53	50.17	35.13	36.63	33.37	32.34
암사1동공영주차장	143.66	84.65	83.36	57.47	43.44	41.38	38.26	32.6
명일1동공영주차장	-	-	-	21.13	61.57	59.87	69.02	61.24
도시가스	4.89	3.11	9.27	12.49	20.85	11.96	13.88	9.03
천호1동공영주차장	4.89	3.11	9.27	7.39	7.29	6.23	6.67	4.32
명일1동공영주차장	-	-	-	5.09	13.57	5.73	7.21	4.71

■ 고효율 LED 조명 교체

❖ 추진 현황 (2014.12.31.기준)

팀 명	조명수(개)			보급률
	전체	LED	비LED	
도서관운영팀	2,081	602	1,479	28.9%
문화사업팀	2,132	155	1,977	7.3%
체육사업팀	1,933	380	1,553	19.7%
주차사업팀	1,631	391	1,240	24.0%
계	7,777	1,528	6,249	19.6%

- ❖ 추진 성과 : LED 조명 보급률 2013년 17.1% ➡ 2014년 19.6%로 2.5% 증가 (총 212개 증가)

구 분	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년
보급률	0%	1.6%	7.7%	10.1%	12.2%	17.1%	19.6%

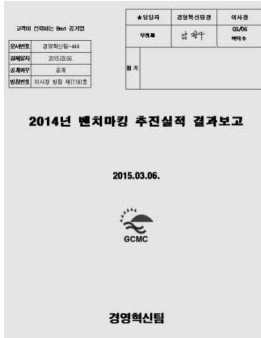
03

타 기관에 대한 자발적인 전파·홍보 노력

1

벤치마킹 및 언론 홍보를 통한 전파 실적

▼ 벤치마킹 실적보고서



▼ 인도네시아 주지사 방문



▼ 탄자니아 장관 방문



▼ 울산공단 벤치마킹



■ 타 기관에 대한 우수사례 전파 실적

합 계	지방공기업 (서울자치구)	지방공기업 (기타 지역)	지자체	해외 정부
총 109건	94건(86.3%)	11건(10.1%)	2건(1.8%)	2건(1.8%)

❖ 우수사례 전파실적 : 전년도 97건 대비 12건(12.4%)증가

❖ 해외 개발도상국의 공단 체육시설 방문

방문국가	방문자	제공자료
인도네시아	주지사외 10명	• 체육관 시설현황 및 우수 프로그램 운영실적
탄자니아	체육부장관 등	

■ 팀별 제공자료 현황

팀명	제공기관	주요제공자료	제공건수
경영 혁신팀	안양시시설관리공 단 등	<ul style="list-style-type: none"> CS컨설팅 사례 유엔 글로벌 컴팩트 도입절차 경영혁신 우수사례 고객 만족경영 우수사례 등 	52건
경영 지원팀	양천구시설관리공 단 등	<ul style="list-style-type: none"> 조직·인사 관련 등 인사·조직·노무 업무 퇴직금 지급 특례사항 임시직 임금체계 등 	16건
주차 사업팀	광진구청 등	<ul style="list-style-type: none"> 무인주차 시스템 운영방 주차관제 통합시스템 운영현황 노상주차장 PDA운영현황 공단 주차시설 일반현황 등 	9건
체육 사업팀	탄자니아 체육부 장관 등	<ul style="list-style-type: none"> 시설건축 및 프로그램 운영현황 체육시설 할인현황 수강료 인상 관련자료 주말 프로그램 운영현황 등 	21건
문화 사업팀	기장군시설관리공 단 등	<ul style="list-style-type: none"> 지정계시대 홈페이지 개발현황 지정계시대 프로그램 운영현황 문화시설 내 부설주차장 운영현황 등 	6건
도서관 운영팀	마포구청 등	<ul style="list-style-type: none"> 구립도서관 운영현황 전반 프로그램 운영실적 및 수입 실적 구립도서관 홍보 전략 등 	5건

■ 보도자료 및 언론을 통한 우수사례 전파

추진
개요

우수사례를 능동적으로 전파하기 위해 팀별 보도자료 담당 직원을 지정하고 제출 목표를 설정하여 언론보도 극대화

추진
경과

- 제출목표 : 주 1회 이상 제출
- 담당직원 : 팀별 각 1명 지정(총 10명)
- 제 출 처 : 중앙일간지, 광역일간지, 지역주간지, 홈페이지 등
- 성과평가 : BSC성과평가 지표와 연계하여 지속적 관리

추진
성과

- 팀별 보도실적 향상을 통한 공단 이미지 제고
- 보도실적을 BSC와 연계하여 업무효율성 증대

- 팀별 보도자료 담당자 지정(총 11명)

경영혁신팀	경영지원팀	주차사업팀	체육사업팀	문화사업팀	도서관운영팀
최선애	표지선	권수야 이유진	김경남 조선숙	오현정	박혜연, 권영희 김수지, 조미나

- 팀별 보도실적 목표관리제 운영을 통한 보도실적 향상

평가
방법

- (보도자료 제출건수) / (보도자료 제출목표) × 60%
- (보도자료 보도건수) / (보도자료 제출건수) × 40%

❖ 보도자료 제출건수의 평가비중을 높여 실적향상 유도

- 2014년도 보도실적

구 분	제출건수	보도건수	보도비율
건, %	248건	433건	175%

- 다양한 외부채널을 통한 공단현황 및 우수사례 전파

추진
성과

- UN 글로벌 컴팩트 회원 가입, 지방공기업학회 사례발표, 우수 사례발표, 강동교육지원청 협약 체결, 기자간담회 등
- 공단 SNS(트위터, 블로그, facebook) 활용
- 정부3.0과 연계한 정보공유 시스템 구축
- 분기별 공단 소식지(예다움) 배부 및 홈페이지 게시

▼ 보도 전략회의



▼ 보도실적 BSC연계

▼ 공단 페이스북 운영



▼ 공단 카페 운영



▼ 도서관 어플 운영



▼ KBS다큐멘터리 보도



▼ TBS TV책방 보도



▼ 날씨경영 홍보동영상



▼ 북페스티벌 매거진



■ 주요 언론매체를 통한 우수사례 홍보실적

- 암사도서관 “길 위의 인문학” 우수사례 KBS 방송보도

추진
개요

어렵게만 느껴지는 현대 미술을 주제별로 이해하고, 감상하는 시간을 통해 미술에 대한 이해를 돕고 작품과 소통할 수 있는 기회 제공

추진
경과

- 사업기간 : 2014. 7월 ~ 10월(총 12회 진행)
- 사업진행 : 전문강사 및 도서관 사서
- 사업대상 : 일반성인
- 사업결과 : 인문학 이해도 향상 및 도서관 이미지 제고

추진
성과

- 우수사업으로 선정되어 KBS 특집 다큐멘터리 방영 (세상을 바꾸는 후마니타스)
- 방송일 : 2014. 12. 4

- 강일도서관 “청포도(청소년들의 포기없는 도전)” 우수사례 TBS 방영

추진
개요

- 대입 수시합격자들이 멘토(사람책)가 되어 진로를 고민하는 청소년들과 만나 정보를 나누고 소통하는 시간.
- 진솔한 이야기를 통해 청소년들에게 용기를 주는 행사

추진
경과

- 사업기간 : 2014. 12월 ~ 1
- 사업진행 : 수시합격자 및 도서관 사서
- 사업대상 : 청소년
- 사업결과 : 청소년 진로상담과 학습방법 전수

추진
성과

- 우수 사업으로 선정되어 TBS “TV책방 북소리” 방영
- 방송일 : 2015. 1. 14

- 날씨경영 우수사례 『기상청』 홍보 동영상 제작에 참여

추진
성과

- 날씨경영 선정 기관 중 공단이 블랙야크, 동부화재 등과 함께 우수기관으로 선정되어 기상청 홍보동영상 제작에 참여
- 5678호선 도시철도 지하철 역사에 홍보 동영상 방영

- 강동북페스티벌 매거진 국립중앙도서관 정식 납본

추진
성과

- 국립중앙도서관 정기 간행물실에서 강동북페스티벌 매거진(홍보물) 정식납본 요청 - 자치구 공단 최초사례

04

각종 법규, 제도 등 자치단체, 정부 등에 대한 개선 제안으로 공기업 또는 자치단체의 발전을 가져온 사안

1

상급기관에 사업조정 제안 등을 통해 발전을 가져온 사안

1. 상급기관과의 협력관계 시스템



▼ 우수탁사업 평가보고회



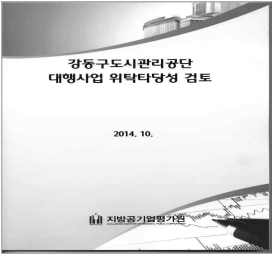
▼ 신규수입원 발굴



■ 이해관계자 협력증진을 위한 공단의 역할 정립

구 분	공단의 역할
구 청	자치단체의 미래비전과 실천전략에 대한 철저한 이해로 동반자(적극적 수탁업무개발자) 관계 형성
구의회	지역발전과 구민복지 증진을 위한 동반자 관계 형성
지역주민	지역사회(문화 · 체육 · 지식)의 허브 역할 수행
시민단체	지역사회에 공헌하는 기업 역할 수행
유관기관	상호 협력관계 구축으로 공단 영역확대

▼ 사업타당성 검토보고서

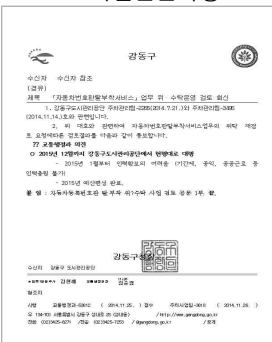


〈검토보고서 요약〉

- 운영주체 : 공단위탁
- 운영조직 : 사업팀 신설
- 운영인력 : 총원 25명
 - 일반직 : 6명
 - 업무직 : 4명
 - 전문직 : 3명
 - 현업직 : 12명
- 경제성 분석
2015년 이후 107.4%의 영업수지비율 예상

구분	2014년	2015년
영업수익	109,214	1,345,430
영업비용	387,803	1,252,767
인건비	92,245	568,191
운영비	111,140	684,576
자산취득비	124,419	-
리모델링	60,000	-
영업이익	-278,589	92,663
수지비율	28.2%	107.4%

▼ 사업반환확정



2. 구청 주무부서와의 협력 관계를 통한 발전 사안

■ 신규 수익사업 발굴 : 강동유소년스포츠센터

시설
개요

- 시설명 : 강동유소년스포츠센터
- 위 치 : 강동구 상일로 12길 60
- 규 모 : 지하1층 지상2층(연면적 2,869㎡)
- 건축기간 : 2013.9.30 ~ 2014.9.30
- 주요시설 : 수영장, 풋살장, 무용실, 소체육관, 카페 등

추진
성과

- 위수탁을 위한 관계부서 방문 및 운영안 제시
 - 구청 문화체육과에 연간 수지분석 제시 (단위:천원)
- | 세입 | 세출 | 수익 | 비고 |
|-----------|-----------|---------|--------|
| 1,631,186 | 1,515,513 | 115,673 | 1년운영기준 |
- 위수탁 결정 : 2014. 7. 7
 - 위수탁 계약체결 : 2014. 10. 20
 - ※ 계약기간 : 2014.10.20~2017.12.13
 - 사업타당성 검토 실시 : 지방공기업평가원

추진
성과

- 유소년스포츠센터를 공단이 인수운영(위수탁 계약 체결 완료)
- 공단 전체 매출액의 약 16%를 차지하는 신규 수입원 발굴

■ 자동차번호판 탈부착 사업 수탁운영 재검토 요청

추진
목적

민간과 경쟁관계에 있는 사업 분야에 대한 운영분석을 통한 사업 구조 개선 ⇒ 번호판탈부착 사업은 민간에서 영위하고 있는 사업

추진
경과

- 적자운영의 지속으로 관련부서에 반환검토 요청
 - 3년간 운영현황 (단위:천원)

구 분	2012	2013	2014
예 산	7,152	11,413	11,413
수 입	8,945	9,251	5,971
손 익	1,793	△2,162	△5,442

- 자체 처리방안 검토 : 2014. 7. 9 (이사장방침 269호)
- 처리방안 구청에 검토 요청 : 2014. 7. 21
 - 담당부서인 교통행정과에 공문 발송
- 실무자간 추진방안에 대한 면담 및 공단 의견 전달

추진
결과

- 2015년 12월 31일자 사업반납 예정
강동구청 교통행정과-53612(2014.11.25.)

- 할인적용으로 총 3개소 광고 모집완료
 - 3,500천원 × 3개소 = 10,500천원 수익증대
- 유희게시대에 광고 유치로 이용활성화 도모

■ 추모의 집 조례개정 : 이용대상 확대

사업 개요

- 추모의 집 이용대상자중 분묘개장의 경우 강동구 소재 분묘로 한정되어 이용의 한계가 발생됨

추진 경과

- 강동구 어르신청소년과에 조례개정을 수시로 요청
- 조례개정

구분	개정 전	개정 후
신청 자격	강동구 소재 분묘를 개장하여 확장한 유골로 유족이 강동구에 거주하는 경우	분묘를 개장하여 확장한 유골로 유족이 강동구에 거주하는 경우

☞ 전국 소재 분묘로 확대되어 개정됨

추진 성과

- 2014. 9. 17자로 관련 조례개정 완료
 - 전국소재 분묘로 개정되어 이용범위 확대
 - 총 8기 안치 (조례개정 이후)

■ 주거지주차 불법주차(견인불가) 차량에 대한 가산금 징수 요청

사업 개요

- 현 주거지주차 운영 상 부정주차(견인불가)차량에 대한 행정제재 강화 필요

추진 경과

- 부정주차 차량에 대한 부정주차요금 및 가산금 부과
- 조례개정 요청

구분	조례개정 요청사항
조례	<ul style="list-style-type: none"> 부정주차 차량에 대한 부정주차요금과 가산금 부과 부정주차요금 부과 금지 기준(3급지 적용) 근거조항 신설

추진 성과

- 2014. 12. 5일자로 관련 조례개정 요청 공문 발송
- 구청 주무부서와 관례조례 및 타 구 적용사례 검토 중

■ 서울시 주민참여 예산 신청을 통한 대행사업비 절감

신청내용	예산액	반영금액
해공도서관 주차장 바닥보수	31,000천원	31,000천원
차량번호 자동인식 시스템 도입	150,000천원	-
온조체육관 입구 도로파손 보수	63,000천원	-
온조체육관 추락방지 시설 설치	20,000천원	-

■ 상급기관에 대한 경영평가 지표 개선 건의

구분	요청사항
시설·환경관리 지표	에너지(물) 관리지표 신설 요청
안전사고 발생건수	수입자동차 대물사고 처리금액 인상 요청
안전사고 발생건수	대인사고 발생건수 기준금액 인상(5만원→10만원)

▼ 요금인상 계획서

현수막지정계시대
상단광고 가격결정 이벤트!

○ 행사기간:
2014. 11. 10 ~ 2015. 4. 30 (연 6개월간)

○ 대상사업: 상단광고가 있는 관내 지정계시대

○ 선정방식: 선착순 (선착순 100명 또는 방문접수)

○ 상단광고 단가별 가격

구분	중간 가격	참사 가격	비고
12개월광고	5,000,000원	3,500,000원	1,500,000원 할인
6개월광고	3,000,000원	2,000,000원	900,000원 할인
3개월광고	2,000,000원	1,000,000원	700,000원 할인

○ 특이사항: 광고비는 계약일 기준 7일 전까지 선금 지불해야 함

○ 문의전화: 02-2045-7640

▼ 조례개정검토보고서

추모의 집, 원형, 조례 개정 검토보고서

1. 개정 필요성

2. 개정 내용

3. 개정 효과

4. 기타사항

▼ 추모의 집 이용현황 (단위 : 기)

구분	계	개인	부부
누계	190	172	18
2014	43	38	5

▼ 현수막 홍보

전국 어디에서나
분묘 개장후 안치 가능

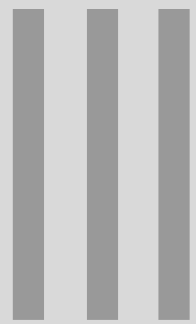
재주도에 있는
부묘묘로도 개장시 안치 OK!

▼ 리플릿 홍보

강동구 추모의 집을 이용하시던
시민들에게도 정보를
제공하여 도움을 주고 있다.

추모의 집 이용안내 리플릿

- 제작수량 : 4,000부
- 장례식장 및 유관기관
배부 및 방문 홍보 실시



II·2·4

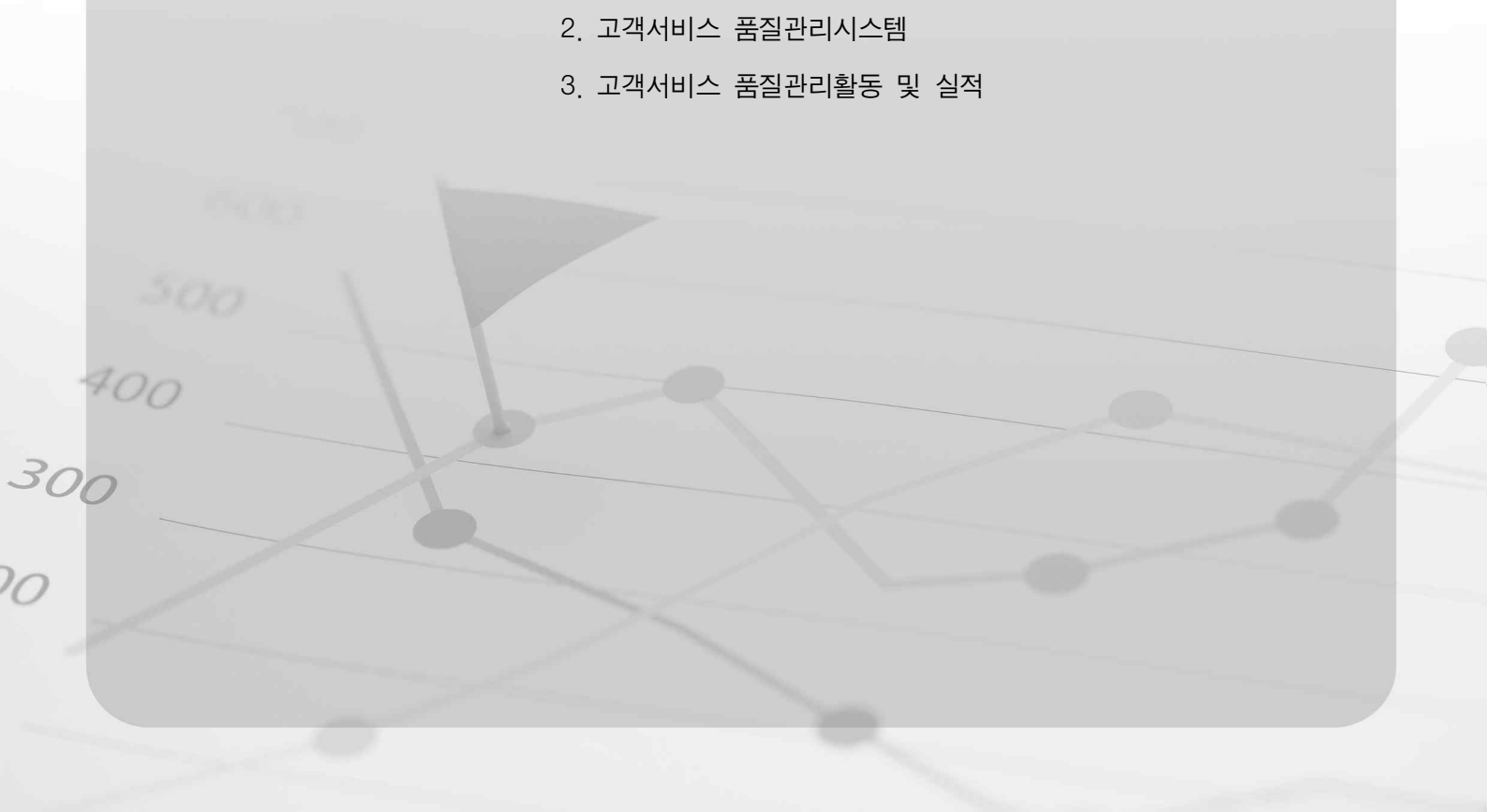
고객서비스 품질관리

| 지표관리 부서 및 책임자 |

- 경영혁신팀 팀 장 남정우
- 경영혁신팀 주 임 최선애

| 평가지표 |

1. 고객서비스현장 수립 여부 및 적정성
2. 고객서비스 품질관리시스템
3. 고객서비스 품질관리활동 및 실적



01

고객서비스헌장 수립 여부 및 적정성

1

고객서비스헌장 수립 여부 및 적정성

1. 고객과의 서비스실천 약속 「고객서비스헌장」 명문화

■ 고객 서비스 헌장 및 서비스 이행표준 수립

- ❖ 제정일자 : 2004. 4.
- ❖ 고객서비스헌장 제정

제정 목적

고객의 기대수준과 니즈 변화에 맞춰 서비스 기준을 명확히 수립하고 공공서비스의 지속적 품질관리를 통한 고객만족 경영 실현

헌장 전문

저희 임직원 일동은 “최고의 생활·문화시설 운영서비스로 고객 행복에 기여한다”를 회사의 사명으로 정하고, 모든 일을 고객의 입장에서 생각하고 판단하여 신속히 처리할 것을 다음과 같이 다짐합니다.

첫째, 우리는 항상 밝은 미소로 고객을 맞이하겠습니다.
둘째, 우리는 항상 열린 마음으로 고객의 소리에 귀를 기울이겠습니다.
셋째, 우리는 고객과의 약속을 반드시 지키겠습니다.
넷째, 우리는 “고객중심경영”을 목표로 고품격 서비스를 제공하겠습니다.
다섯째, 우리는 언제나 고객이 신뢰하는 공기업이 되겠습니다.

이와같은 우리의 약속을 실천하기 위해
세부적인 서비스 이행기준을 설정하고
전 임직원 모두가 성실히 준수하고 실천할 것을 약속드립니다.

서비스 이행 표준

공통사항

- 고객을 맞이하는 우리의 자세(방문,전화,인터넷응대)
- 고객의 알권리 충족과 비밀보장, 개인정보보호
- 서비스 시정 및 보상, 고객 의견 제시방법 및 절차
- 결과평가 및 활용, 고객협조 요청사항

분야별 (사업장별)

- 주거지주차, 공영주차, 온조대왕문화체육관, 유소년 스포츠센터 강동구민회관, 구립도서관, 일자산1·2체육관, 강동그린웨이가족캠핑장, 동명축구장, 해공체육문화센터, 민속의 집, 현수막 지정게시대 등.

▼ 본부, 사업장 게시 고객서비스 헌장



비치장소 : 공대본부, 문화체육시설 및 도서관

▼ 홈페이지 게시

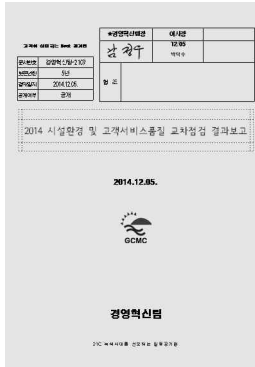


▼ 고객헌장전문



서비스이행기준

▼ 서비스이행기준 점검



▼ 서비스현장 선포식

▼ 고객감동서비스
전직원 공감대 형성평가
및
사후
관리

- 서비스 수준 점검을 위해 연1회 이상 고객만족도 조사 실시 및 공단 홈페이지 결과 공시.
- 고객현장 및 서비스이행표준에 따른 사업장별 업무매뉴얼을 구축하고 이에 따른 체크리스트 활용, 교차점검 및 모니터링을 통한 서비스 품질관리, 부진사항 시정. 개선
- 평가결과 및 수렴된 고객의 의견은 공단 정책 수립 및 고객서비스 개선에 적극 활용

■ 고객니즈 및 신규사업 인수에 따라 서비스 이행표준 개정

❖ 개 정 : 2004. 4.~2014.12 (총9회 개정)

구 분	일 자	주요내용
제 정	2004. 4	최초 제정
1차 개정	2005.12	고객서비스 이행기준 구체화, 서비스 이행기준 제정
2차 개정	2006. 6	인터넷민원 관련 고객서비스 이행기준 추가
3차 개정	2007. 9	고객서비스 이행기준 전면 개정
4차 개정	2008. 9	고객서비스현장 전면 개정
5차 개정	2009.10	신규사업(도서관)인수에 따른 서비스 이행기준 제정
6차 개정	2010.10	고객서비스이행기준(공통분야) 부분 개정
7차 개정	2012. 2	사업장별(프로그램별) 서비스이행기준 개정
8차 개정	2013. 2	신규사업인수에 따른 서비스 이행기준 제정 및 개정
9차 개정	2014. 12	신규사업인수에 따른 서비스 이행기준 제정 및 개정

□ 고객 서비스 현장 실천을 위한 전직원 소통 및 공감대 형성

❖ 주요내용

추진
목적

전사적 CS 운동 전개 및 고객감동을 주제로 한 CS사내강사 경진대회를 개최하여 전직원들로 하여금 고객서비스 마인드를 함양할 수 있도록 ‘소통’ 과 ‘공감’ 의 시간을 마련함

추진
내용

- 고객만족을 위한 2014. 전사적 CS 운동 전개
 - 기 간 : 2014년(연중)
 - 내 용 : 고객을 위한 작은 실천 청결운동 캠페인
 - Action : 청결관리의 체계화, 생활화, 청결한 시설환경
- 전직원 공감과 소통 ‘고객감동’ CS사내강사 경진대회
 - 일 시 : 2014.11.7(금)
 - 장 소 : 강동구민회관 소회의실
 - 대 상 : 직원 48명
 - 강 사 : 사내강사 3명(총8명중 우수강사 3명만 참가)
 - 내 용 : 고객감동서비스와 관련 전직원 공감과 소통의 시간마련
 - 경연결과 : 최우수(문화 오현정) 선발 및 포상

02

고객서비스 품질관리시스템

1

고객서비스 품질관리계획 수립

1. 서비스 품질관리 중·장기 종합관리 시스템 구축

■ 서비스품질관리 계획 수립

추진
목적

고객에게 제공되는 공단의 유형, 무형의 서비스를 체계적으로 관리·개선함으로써 서비스 품질을 향상시키고 고객이 요구하는 품질을 확보할 수 있도록 점검하여 실패를 예방하고 서비스 품질을 제고하고자 함.

추진
방향

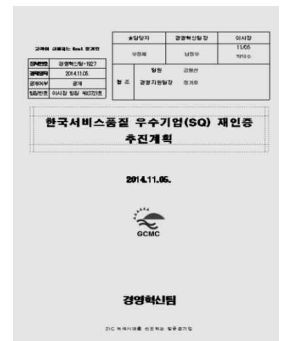
- 서비스제공 과정에서 고객 불만족 사전예방을 위한 기준 마련
- 서비스품질관리규정과 업무매뉴얼을 제정하여 프로세스별로 적용할 점검사항과 기준을 제공
- 서비스관리 품질 중 모범 또는 부진한 품질은 평가와 연계하고 피드백 및 개선추진

■ 품질관리 중장기 단계별 추진전략

서비스품질관리 단계별 추진방향



▼ 서비스품질 인증



▼ 중장기 전략 수립



▼ 품질관리모델 구축



▼ 서비스품질 현장점검





2 고객서비스 품질평가 여부 및 적정성

1. 고객서비스 품질의 외부평가 시스템 운영

■ 한국서비스품질우수기업(SQ) 인증(7년연속 재인증)

❖ 인증기간 : 2014.12.12.~2017.12.11.(3년간)

❖ 평가기관 : 한국서비스진흥협회(산업통상자원부 국가기술표준원)

■ 제40회 국가품질경영대회 '서비스품질 우수상' 수상

국가품질경영대회란, 국내 최고 전통과 권위를 자랑하는 국가품질경영진흥행사로 국가산업 경쟁력 향상에 기여한 공로자와 단체에게 수여

❖ 수상일 : 2014.11.19.(코엑스 오디토리움)

❖ 주최·주관 : 산업통상자원부 국가기술표준원/ KSA한국표준협회

❖ 수상내역 : 서비스품질우수상(산업통상자원부장관표창), 단체표창 및 개인표창

■ 외부고객만족도조사로 서비스수준 점검

❖ 경영평가' 고객만족도조사(지방공기업평가원)

• 조사기간 : 2015.5.1.~6.20

• 조사대상 : 우리공단이 운영하는 시설 이용고객 250 샘플

• 조사결과 : 종합만족도 85점 (시설관리공단 평균 81.8보다 3.2점 ↑)

구분	종합 만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
강동구도시관리공단	85.0	83.3	83.9	85.2	88.1	84.3
시설관리공단 전체	81.8	81.6	79.2	81.0	86.9	80.7

❖ 전사업장 고객만족도조사(한국산업관계연구원)

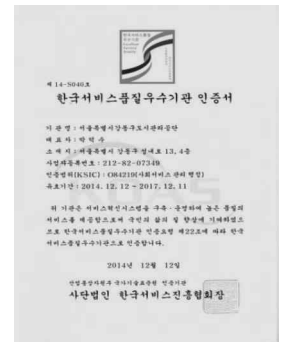
• 조사기간 : 2014.11.30.~12.7

• 조사대상 : 공단의 전 사업장 대상 500 표본/ 13개 사업장

• 조사결과 : 시설별 종합만족도 추이

구분	종합 만족도	온·냉 방	일자 산1	일자 산2	동명 체육관	해공 체육관	강동 구민회관	공영 주차장	주거 지주차	해공 도서관	성내 도서관	강일 도서관	암사 도서관	가족 캠핑장
2014	77.8	70.2	77.4	60.4	74.2	83.1	74.4	76.5	93.4	79.2	74.0	84.7	80.1	83.4
2014- 2012 Gap	▽0.3	▽1.1	▲11.9	▽3.4	▽7.8	▲3.9	▽4.7	▽2.7	▲14.0	▽0.9	▽4.9	▽0.4	▽1.6	▽6.6

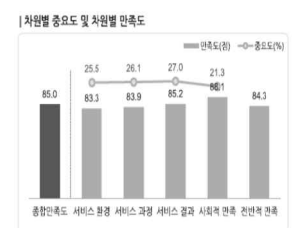
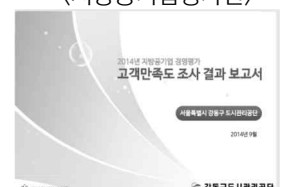
▼ 한국서비스품질 우수기업인증



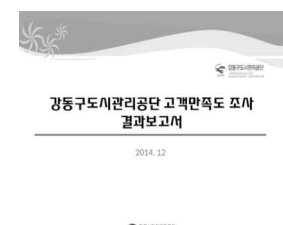
▼ 국가품질경영대회 서비스품질우수상 수상



▼ 고객만족도조사 <지방공기업평가원>



<한국산업관계연구원>



추진 실적 (제언 사항 처리 결과)	• 컨설팅 내용
	- CS경영전략 및 실행관련 자문, VOC 중장기 운영전략 자문
	- 사업장 고객센터 서비스 시스템 개선활동, 시설/환경 제언사항 자문
	- 신규사업장 인수에 따른 고객중심 서비스 시스템 자문

추진
실적
(제언
사항
처리
결과)

상반기 제언사항 처리결과

사업장	제언건수	처리완료	3차처리	불가
온조체육관	31	28	2	1
해공도서관	7	5	2	0
해공주차장	9	6	0	3
계	47 (100%)	39 (82.9%)	4 (8.5%)	4 (8.5%)

하반기 제언사항 처리결과

사업장	제언건수	처리완료	3차처리	불가
유소년스포츠	27	22	2	3
임산도서관	4	1	3	0
명일동주차장	19	18	0	1
계	50 (100%)	41 (82%)	5 (10%)	4 (8%)

■ 이용 고객을 통한 모니터링 활동

❖ 제10기(2014년도) 고객모니터 활동 및 조치사항 공유

• 활동기간 : 2014. 3. 15.~11.30 (9개월), 인원 : 총13명

제1기 (2005)	제2기 (2006)	제3기 (2007)	제4기 (2008)	제5기 (2009)	제6기 (2010)	제7기 (2011)	제8기 (2012)	제9기 (2013)	제10기 (2014)
25명	31명	30명	33명	33명	30명	25명	22명	14명	13명

추진 실적	제출율	모니터처리건수	혜택
	약 100%	총100건 중 91건(약91%)	활동비 및 우수모니터 포상

추진 성과	<p>총100건 중 처리완료(91), 추진중(4), 불가(5)</p> <p>※ 2014년도 고객모니터 처리완료율은 약 91%임.</p> <p>- 처리완료율 : 67.5%('13.11월) → 91%('14년1월) → 91%('15년1월)</p>
----------	--

■ 「청결 서포터즈 & 청결 기동대」 서비스 환경 모니터링

❖ 청결 서비스 경영을 위한 통한 외부점검 시스템 구축

추진 배경	<ul style="list-style-type: none"> 서비스품질 제고를 위한 기동대 구성 시설전반 모니터링 및 민원처리 사후관리 전담 외부 고객모니터의 시각을 통해 바라본 청결 서포터즈 운영
추진 성과	<ul style="list-style-type: none"> 시설전반 상태점검 및 민원처리 등 안전사고 내재위험 신속히 발견 및 개선 가능 최고경영자와 현장간의 새로운 소통 및 협의채널 마련



▼ CS컨설팅 제언사항 처리

순번	사항	현황	처리현황	처리결과	처리일자
1	CS컨설팅 제언사항 처리	제언사항	처리완료	완료	2014.11.10
2	CS컨설팅 제언사항 처리	제언사항	처리완료	완료	2014.11.10
3	CS컨설팅 제언사항 처리	제언사항	처리완료	완료	2014.11.10
4	CS컨설팅 제언사항 처리	제언사항	처리완료	완료	2014.11.10

▼ 제10기 고객모니터



▼ 청결기동대 환경점검

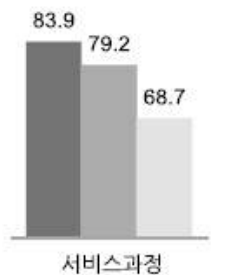
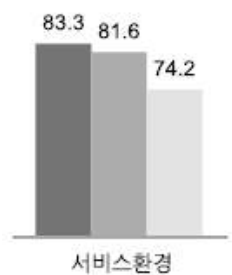
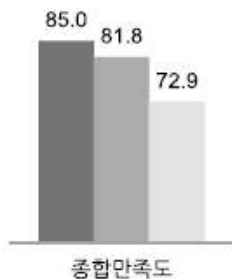


3

고객서비스 품질평가 결과 환류의 적절성

▼ 고객만족도조사

- 강동구 도시관리공단
- 시설관리공단 전체
- 지방공기업 전체



■ 고객만족도조사 결과조치

- 조사기관 : 지방공기업평가원
- 조사대상 : 문화체육시설 등 8개분야 250 샘플
- 조사결과 : 종합만족도 85점 (시설관리공단 평균 81.8보다 3.2점 ↑)

구분	종합	서비스 환경	서비스과 정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
점수	85.0	83.3	83.9	85.2	88.1	84.3

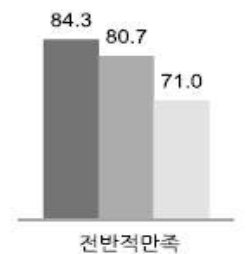
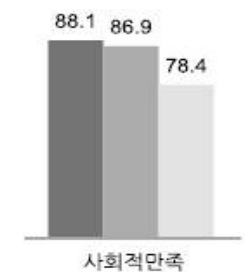
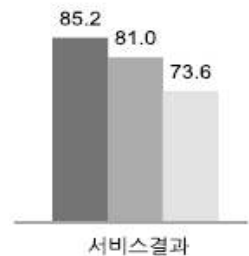
- 결과분석 및 조치내역

구분	주요개선분야	결과조치
공영 주차 장 (81.6)	[차원별 IPA(Importance-Performance Analysis)] [단위: 점] 	<ul style="list-style-type: none"> 중점개선분야 : 서비스 과정 <ul style="list-style-type: none"> - 고객 접근성 강화 노력 - 주차장 진입로 인근 도로에 위치 안내판 설치를 구청과 협의하여 2015년 3개소 추가 설치예정 - 업무처리 신속성 강화를 무인관제 주차장 시설안전 전산망 교체 교체대상 : 총 8개소(일반형 6개, 사방형 2개)
주거 자주 차 (85.8)	[차원별 IPA(Importance-Performance Analysis)] [단위: 점] 	<ul style="list-style-type: none"> 중점개선분야 : 서비스 결과 <ul style="list-style-type: none"> - 편의성 개선을 위한 단속업무 강화 - 예약단속강화, 주차팀원의 현장 출동 시 단속반으로 부정주차 단속 협조요청 - 투병한 배정으로 배정신뢰도 향상 - 미납자 배정취소 및 대기자 배정조치 - 업무전문성 강화를 위해 '주차관련 법규 및 자료실' 활용한 직원교육 실시
온·조 대·왕 문·화 체·육 관 (79.9)	[차원별 IPA(Importance-Performance Analysis)] [단위: 점] 	<ul style="list-style-type: none"> 중점개선분야 : 서비스 과정, 결과, 환경 <ul style="list-style-type: none"> - 민원해결을 위한 파트별 담당자 권한 부여, 신속한 해결 - 고객불만응대 베스트 7에 대한 조치 사항으로 회원이용규정 변경 - 이용고객 대상으로 위촉강사 및 시설 환경평가 실시
강·동 구·민 회·관 (80.5)	[차원별 IPA(Importance-Performance Analysis)] [단위: 점] 	<ul style="list-style-type: none"> 중점개선분야 : 서비스 과정, 결과 <ul style="list-style-type: none"> - 사업장 홈페이지 개선 및 프로그램 강좌 설명서 제작 - 안내표지판 설치 및 외벽 현수막을 활용하여 고객에서 적극적 정보제공 - 고객응대매뉴얼을 비치하여 정확한 안내로 신뢰성을 증진하고 접점직원 복장을 보다 단정하게 착용함.

구분	결과분석
성내 도서관 (77.8)	<p>[차원별 IPA(Importance-Performance Analysis)] [단위: 점]</p>
해당 도서관 (91.6)	<p>[차원별 IPA(Importance-Performance Analysis)] [단위: 점]</p>
강일 도서관 (93.7)	<p>[차원별 IPA(Importance-Performance Analysis)] [단위: 점]</p>
암사 도서관 (88.6)	<p>[차원별 IPA(Importance-Performance Analysis)] [단위: 점]</p>
구립 어린이집 (89.6)	<p>[차원별 IPA(Importance-Performance Analysis)] [단위: 점]</p>

후속조치
<ul style="list-style-type: none"> 중점개선분야 : 서비스과정, 환경 <ul style="list-style-type: none"> 자료실 카펫을 교체하기 위해 예산반영 노력 디지털자료실 프린터 출력시스템 교체 자료실 내 인력관리 안정화로 서비스 품질 개선 신속한 민원처리를 통한 만족도 향상
<ul style="list-style-type: none"> 중점개선분야 : 서비스 과정 <ul style="list-style-type: none"> 신규 직원에 대한 업무 교육 강화 업무를 숙지하여 신속하고 친절한 고객응대 가능하도록 교육 업무 매뉴얼 업데이트를 통한 효율성 증대 주차장 바닥 및 화단 보수공사를 통한 환경개선 실시 (2015년 본예산 편성) 중점개선분야 : 서비스 환경 <ul style="list-style-type: none"> 직원 친절교육을 통해 친절한 도서관의 이미지 제고 간소한 절차 및 매뉴얼화로 편리한 도서관 서비스 이용 자체 클린데이를 통한 상시 도서관 청결유지 안전표지판, 도서관 시설물 정비 등을 통해 안전한 시설 유지 열람실 노트북 사용 등 장기 민원에 대한 자체 해결방안 모색 자료실내 와이파이 공유기 설치 검토
<ul style="list-style-type: none"> 중점개선분야 : 서비스환경,과정 <ul style="list-style-type: none"> 예산 부족으로 장기간 처리하지 못한 민원 해결 노력 (2015년 본예산 편성 시 요청 완료) 도서관내 휴게 공간 설치 디지털자료실 인터넷 속도 향상 중점개선분야 : 서비스과정 <ul style="list-style-type: none"> 부모와의 소통과 공감을 강화를 위한 홍보 강화 SNS를 이용한 어린이집 생활 공개로 신뢰도 향상 어린이집 실내공기질 관리를 위해 시간별 환기

■ 강동구 도시관리공단
■ 시설관리공단 전체
■ 지방공기업 전체

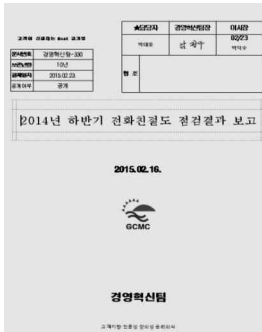


▼ 고객만족도조사결과 부서별 개선방안 수립

□ 주재사업장
○ 2014 고객만족도 조사 결과 향상방안

구분	향상방안
성내도서관	<p>[전체평가 결과]</p> <p>1. 도서관으로 방문하는 방문객의 편의를 위한 시설개선 2. 도서관으로 방문하는 방문객의 편의를 위한 시설개선 3. 도서관으로 방문하는 방문객의 편의를 위한 시설개선 4. 도서관으로 방문하는 방문객의 편의를 위한 시설개선</p>
해당도서관	<p>[전체평가 결과]</p> <p>1. 도서관으로 방문하는 방문객의 편의를 위한 시설개선 2. 도서관으로 방문하는 방문객의 편의를 위한 시설개선 3. 도서관으로 방문하는 방문객의 편의를 위한 시설개선 4. 도서관으로 방문하는 방문객의 편의를 위한 시설개선</p>
강일도서관	<p>[전체평가 결과]</p> <p>1. 도서관으로 방문하는 방문객의 편의를 위한 시설개선 2. 도서관으로 방문하는 방문객의 편의를 위한 시설개선 3. 도서관으로 방문하는 방문객의 편의를 위한 시설개선 4. 도서관으로 방문하는 방문객의 편의를 위한 시설개선</p>
암사도서관	<p>[전체평가 결과]</p> <p>1. 도서관으로 방문하는 방문객의 편의를 위한 시설개선 2. 도서관으로 방문하는 방문객의 편의를 위한 시설개선 3. 도서관으로 방문하는 방문객의 편의를 위한 시설개선 4. 도서관으로 방문하는 방문객의 편의를 위한 시설개선</p>
구립어린이집	<p>[전체평가 결과]</p> <p>1. 어린이집으로 방문하는 방문객의 편의를 위한 시설개선 2. 어린이집으로 방문하는 방문객의 편의를 위한 시설개선 3. 어린이집으로 방문하는 방문객의 편의를 위한 시설개선 4. 어린이집으로 방문하는 방문객의 편의를 위한 시설개선</p>

▼ 전화친절도 점검결과



2014년 하반기 전화친절도 점검결과 보고

2015.02.16.

경영혁신팀

▼ 불친절 직원 친절교육



▼ 전화친절 직원 포상



▼ 교차점검 피드백



〈암사도서관 결과조치〉



〈해공도서관 청결관리〉



〈명일동공영주차장 결과조치〉

■ 전화친절도 품질점검 결과조치

❖ 전화친절도 점검결과 개선사항 도출

구분		상세분석 및 개선사항
하반기	항목별	• 전체 8개 항목 중 종합점수 평균 89.2점 이하인 항목은 〈중요사점: 70점〉, 〈장소환경: 74점〉, 〈전체: 75점〉 〈중요인사: 82점〉, 〈최초인사: 88점〉의 5개 항목임
	성별	• 2014년 상반기 점검과 대비하여 남성은 거의 제자리 걸음, 사회복무요원은 비록 표본의 수가 매우 작은 20이었음을 감안하더라도 65점이라는 점수를 기록하였음. 그에 비해 여성은 다시 2.8점의 점수 상승을 나타냄

❖ 전화친절도 점검결과 결과조치

- 불친절 직원 친절향상교육 실시

교육내용	일시	시간	강사	참석자
전화친절도향상교육 (전화응대 및 친절서비스 교육)	2014.4.2. 2014.10.8. 2015.2.23	1h 1h 1h	사내강사	5명 63명 5명

☞ 친절 직원 인센티브 부여 : 상·하반기 전화친절 직원 10명 포상

■ 서비스이행점검 결과 조치

❖ 서비스이행 교차점검 결과

점검분야	암사도서관	온조체육관	해공도서관	구민회관	명일동주차장
강좌실 /주차장 환경	15.0	15.0	13.5	15.0	14.3
화장실 관리상태	14.0	15.0	14.0	13.5	13.8
복도 및 로비	29.5	29.0	28.5	29.0	28.8
소방시설	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0
기 타	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0
응대직원	20.0	19.5	20.0	20.0	20.0
총 점	98.5	98.5	96	97.5	96.8

개선
현황

- 암사도서관-유리문의 청결한 관리 지적사항 개선
- 해공도서관-복도와 강좌실 청결관리 완료, 게시판의 안내문 정비 완료
- 온조체육관-복도와 로비의 청결관리 완료, 노후 대리석 바닥의 개선을 위해 예산반영
- 구민회관-대리석 타일보수를 주기적으로 점검하여 청결한 이미지
- 명일동 공영주차장-신한 안내문 부착 재정비 완료, 화장실 문턱 페이먼트칠 완료

■ 고객모니터링 결과 조치

❖ 사업장별 고객모니터링 결과조치(총100건 -처리완료(91), 추진중(4), 불가(5))

사업장	점검건수	처리완료	2차처리	불가
공영주차장	16	12		4
주거지주차	8	7		1
온조체육관	18			
해공체육관	1	1		
구민회관	18	18		
성내도서관	8	6	2	
해공도서관	14	13	1	
강일도서관	9	8	1	
암사도서관	8	8		
계	100(100%)	91(91%)	4(4%)	5(5%)

03

고객서비스 품질관리활동 및 실적

1

서비스전달과정 품질 제고 노력과 성과

1. 친절성 제고를 위한 CS 핵심역량 강화 노력

■ 고객접점직원 전문교육 강화

구분	교육내용	대상	기간	시간	강사	참석자
공통교육	악성민원대응 대응능력향상교육	접점직원	2014.7.30	2h	외부강사	17명
	신규직원(현업직) 친절교육	신규직원	2014.1월~12월(매월)	1h	사내강사	매회 5~10
	2014 고객접점 CS역량강화 교육	접점직원	2014.7.16	5h	외부강사	73명
부서별교육	공영주차장 소집 및 현장교육	신규직원	2014.1월~12월(매월)	4h	자체강사	매회 5~10
	체육사업팀 CS 향상 및 아동학대 예방교육	접점직원	2014.12.24	1.5h	사내강사	14명
	온조 청소용역직원 CS교육	용역직원	2014.12.23	2h	사내강사	10명

■ 전직원 CS향상 특화교육

교육내용	일시	시간	강사	참석자
고객만족도 피드백교육	2014.12.25	1h	박홍순	30명
CS 핵심인력 양성을 위한 CS리더 특화교육	2014.7.21	1h	박춘미	54명
전화친절도향상교육	2014.4.2, 2014.10.8	1h	사내강사	5명 63명

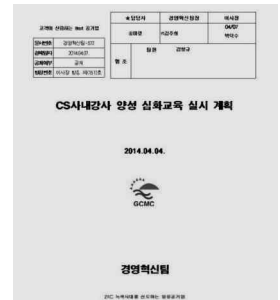
■ CS사내강사 양성교육

교육내용	일시	장소	강사	참석자
CS사내강사 양성교육	2014.4.25	해공도서관	김다운	9명
CS사내강사 경진대회	2014.11.7	강동구민회관	사내강사	48명

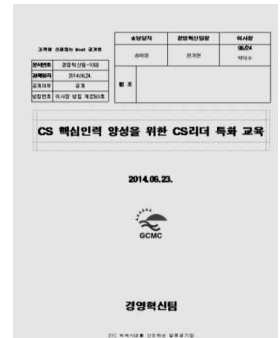
■ CS사내강사를 활용한 정기적 친절교육으로 서비스 내재화

교육실적	일시	사내강사
2014.2월 신규입사자 표준CS교육	2014-02-24	송미령
2014.4월 신규입사자 표준CS교육	2014-04-28	이윤경
2014.5월 신규입사자 표준CS교육	2014-05-26	송미령
2014. 6월 신규입사자 표준CS교육	2014-06-30	오현정
2014. 7월 신규입사자 표준CS교육	2014-07-29	박운호
2014. 9월 경영지원팀 표준CS교육	2014-09-29	표지선
4분기 직원교육(전화친절교육)	2014-10-08	송미령

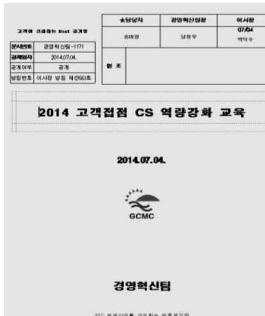
▼ 사내강사 양성교육



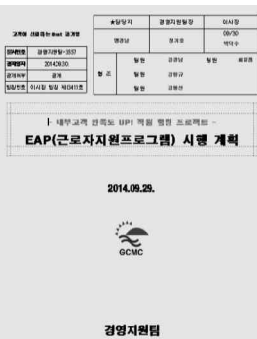
▼ CS핵심인력 양성교육



▼ 고객접점 CS교육



▼ 고객접점직원 EPA시행



▼ 고객의 소리 신속답변



2014. 10월 신규입사자 표준CS교육	2014-10-23	송미령
2014. 11월 경영지원팀 CS교육	2014-11-07	표지선
2014. 11월 신규입사자 표준CS교육	2014-11-26	오현정
문화사업팀 CS교육	2014-11-28	오현정
전화친절도 향상을 위한 전화응대 및 CS교육	2014-12-11	권수야
전화친절도 향상을 위한 전화응대 및 CS교육	2014-12-12	권수야
2014. 12월 근로장학생 CS표준교육	2014-12-22	최선애
체육사업팀사내교육(서비스마인드&전화응대)	2014-12-23	박운호
2014. 12월 신규입사자 표준교육	2014-12-26	박운호

■ 고객접점 감정노동자를 위한 EAP 시행, 재충전으로 친절도 UP

추진 목적 다양한 분야에서 감정노동을 수행하고 있는 고객접점 직원을 우선으로 하여 전문가 상담을 통한 문제해결 지원

추진 성과

스트레스진단	→	상담신청	→	전문가 상담
내역	세부사항			
상담서비스	<ul style="list-style-type: none"> 참여인원 : 12명 진행회기 : 30회기 			
집단프로그램	<ul style="list-style-type: none"> 참여인원 : 17명 진행회기(2회기) : 관리자 워크숍/디브리핑 			

■ 창조적 학습조직(CLO)을 통한 고객만족 내재화

❖ 학습조 활동 및 활동 성과물 발표회 개최

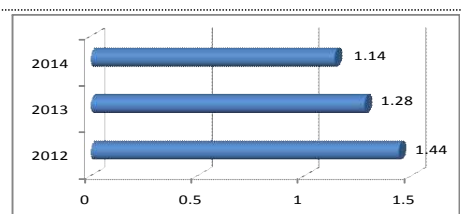
- 활동기간 : 2015.5월~11월(7개월간) • 성과발표 : 2014.12.19(금)
- 포상내역 : 최우수조-도서관팀 20만원, 우수조-주차사업팀 10만원

구분	조이름	구 성	주 제
경영혁신팀	정보연구회	팀장외 4명	고객의 개인정보 보호강화 전략 연구
경영지원팀	보청기의 의리	팀장외 6명	CS마인드의 필요성 인식 및 사례발굴
주차사업팀	CSI	팀장외 7명	고객만족 3GO에 도전.
체육사업팀	Enjoy! 온조	팀장외 7명	고객만족 실천을 위한 우리의 CS과제 탐구
문화사업팀	CS매니저	팀장외 8명	CS 혁신 아이디어 발굴
도서관 운영팀	해성특급	직원 9명	고객감동실현을 통한 도서관 이용 활성화

2. 서비스 전달과정 업무효율성 제고를 위한 노력

■ 2014년 연평균 민원처리시간 : 1.14일 (전년대비 0.14일 단축)

- 「Speed Action 신속한 민원처리 운동」
- 도입시기 : 2008.9.1~
- 추진목적 : 신속한 민원처리로 고객만족도 제고
- 추진목표 : 홈페이지 민원 8근무 시간 내 회신



■ 불만-ZERO 심의위원회 운영 및 해결노력

운영 목적	주차사업 운영시 수시로 발생하는 민원에 대한 적극적이고도 탄력적인 응대를 위한 심의회 설치	
주요 활동	주거지 주차	<ul style="list-style-type: none"> 부정주차단속관련 이의신청 및 주민불만사항처리 구획선 신설및삭선관련, 시설물관리 민원처리 등
	공영 주차장	<ul style="list-style-type: none"> 미납요금 및 가산금부과 관련 민원 처리 보험사고 관련 민원처리, 시설물관리 민원처리 등

■ CS 향상을 위한 절차 및 제도개선 노력

구분	제도개선 노력
공영 주차 장	<ul style="list-style-type: none"> 노상주차장 신용카드 결제 시스템 도입 <ul style="list-style-type: none"> 노후 프로그램 교체로 전 노상주차장 신용카드 결제시스템 설치완료, 현금영수증 발급 가능 및 현금 수납 최소화로 수입금 관리의 투명성 확보 (2014.1월) 공영주차장 주차요금(10분단→5분단위) 징수단위 체계 개선 <ul style="list-style-type: none"> 이용고객의 불필요한 주차요금 부담을 경감하고 고객만족도 향상에 기여 현장과 시설담당자 업무연계성 강화를 통해 접수 및 민원 처리 시간 단축, 현장 근무자 민원사무처리부 작성 및 문자 활용
주거 지 주차	<ul style="list-style-type: none"> 주거지주차 공유사업 ‘모두의 주차장’ 시스템을 도입해 스마트폰으로 정보를 제공하여 구역 이용자가 출차 시 누구나 예약하여 주차공간을 공유할 수 있는 서비스 제공으로 주차난 해소 ‘예약단속강화’ 및 단속시간 단축을 위해 현장출동으로 직원부재 시 부정주차 단속반에 신속한 단속요청 구획이용자에게 청결활동 및 단속결과를 문자 등으로 알려주는 서비스 시행
온조 체육 관	<ul style="list-style-type: none"> 온조3.0헬스장 운동매뉴얼을 개발하여 체육관을 이용하는 고객은 물론 지역주민에게 매뉴얼을 공개하는 제도 마련(2015.11월) <ul style="list-style-type: none"> 3개분야 : 수준별운동 / 다이어트,몸짱운동 / 재활운동 운동사진 및 운동방법 수록 - 헬스장(책자형) 및 홈페이지(파일제공) 등 불만절차를 신속히 해결할 수 있도록 파트별 고객접점 직원에게 권한을 부여하여 담당자가 바로 해결할 수 있는 제도 마련 ‘고객응대 Best 7’ 을 제작하고 반복되는 민원에 대해 회원관리 규정을 변경하여 불편해소 노력→온조대왕체육관 회원이용규정변경 (2015.1월)
추모의 집	<ul style="list-style-type: none"> 추모의 집 이용대상자 중 분묘개장의 경우 강동구 소재 분묘로 한정되어 이용의 한계가 발생됨 <ul style="list-style-type: none"> 전국소재 분묘로 확대하여 이용자 범위확대(조례개정 2014.9.17.일자)
성내 도서관	<ul style="list-style-type: none"> 회원카드 발급비용과 소지해야하는 불편함을 해소하기 위해 스마트폰을 활용한 모바일 회원카드를 발급하는 서비스 “Smart Library” 시행(2014. 7월)

▼ 불만-ZERO심의 및 처리절차



▼ 신용카드 결제 시스템 도입



▼ 모두의 주차장 공유사업



▼ 모바일 회원카드 도입 “Smart Library”



2 서비스결과 품질 제고 노력과 성과

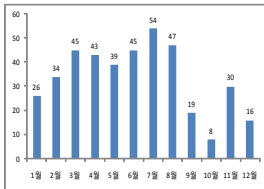
▼ 고객사랑방모임



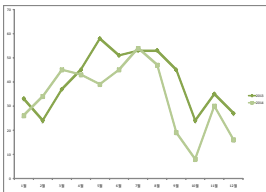
▼ 우수고객모니터 포상



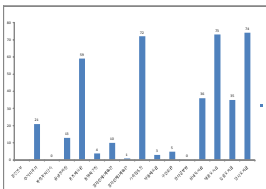
▼ VOC 통합분석 월별 분석현황



전년대비 월별 증감현황



사업장별 현황



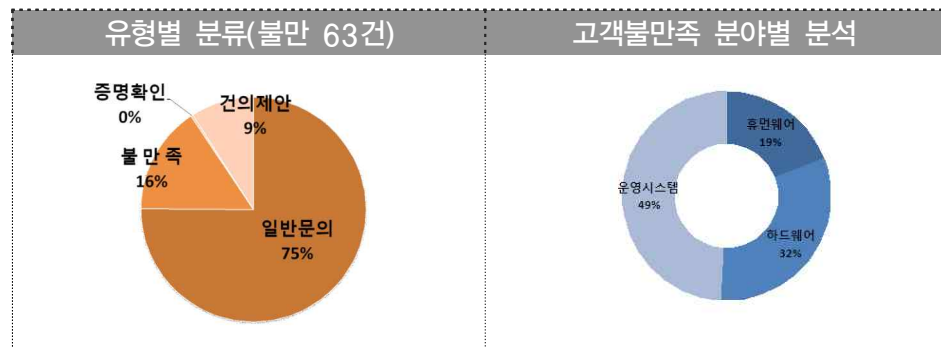
1. 고객니즈 파악을 통한 서비스품질관리 노력 및 성과

■ 고객의 다양한 Needs 수집 및 피드백

구 분	점검 및 모니터링에 의한 결과조치
VOC수집 및 통합관리	<ul style="list-style-type: none"> 수집기간 : 2014. 1월 ~ 12월 (접수:406건) 통합분석 : 월단위, 분기별 분석, 사업장 피드백
고객만족도조사	<ul style="list-style-type: none"> 조사기간 : 2014. 6월 (지방공기업평가원) 2014.12월 (한국산업관계연구원) 개선사항 : 사업장별 중점개선분야 개선방안 수립
고객모니터링	<ul style="list-style-type: none"> 모터링기간 : 2014. 4월 ~ 11월 (접수:100건) 처리기간 : 2015. 3월기준 (처리완료:91건)
찾아가는 고객의 소리	<ul style="list-style-type: none"> 청취기간 : 2013. 7월 ~ 11월 (접수:79건) 처리기간 : 2014. 12월기준 (처리완료:55건)
CS컨설팅	<ul style="list-style-type: none"> 기 간 : 2014년 6월, 11월 (제언건수: 97건) 처리완료 : 2015년 2월기준(제언건수: 80건)

■ 핵심 고객 Needs 도출을 위한 다차원적 VOC 분석

❖ 민원유형별, 고객분만족 분야별 분석



❖ 홈페이지 월별(계절별) 및 민원유형별

	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계
일반문의	14	27	40	40	32	29	33	35	15	2	22	16	305
불만족	10	7	3	3	5	6	12	4	3	5	5		63
증명확인								1					1
건의제안	2		2		2	10	9	7	1	1	3		37
합계	26	34	45	43	39	45	54	47	19	8	30	16	406

❖ 민원콜센터 : 총 56,720건 (전년대비 10% 감소↓)

구 분	추진실적	처리건수
행정처리민원	상담, 취소, 신청, 배정, 수정, 업무	51,782
시설물	신설, 삭선, 도색, 현장	1,003
기타	지로재발송, 환불	3,935
계		56,720

❖ 홈페이지 처리기간별:100% 기간내 처리 (연평균 처리시간 : 1.14일)

구 분	계	주차팀	체육팀	문화팀	도서관팀
계	406	36	147	5	218
3일 이내	406	36	147	5	218
3일 초과	-	-	-	-	-

❖ 분석결과 및 피드백

구 분	처리건수
사업장별(불만)	2013년 대비 캠핑장 및 일자산 불만민원이 증가하고, 주거지 공영주차장 불만은 다소 감소함.
고객불만족 분야별 분석	고객불만족은 총 63건(공단전체 민원의 16%)로 분석결과 운영시스템분야(49%), 휴먼웨어(19%), 하드웨어(32%)순임. 운영시스템분야의 개선이 요구됨
월별·계절별	공단의 민원은 3월~7월까지 서서히 증가하여 8월부터 감소 추세를 보임. 주요인은 5월에서 8월까지 캠핑장 일반문의의 증가로 판단 됨
민원 유형별	일반문의(75%), 고객불만족(16%), 건의제안(9%) 증명확인(0.2%) 순임, 작년대비 불만족은4.8% 감소함 민원콜센터의 경우 행정처리민원(87.8%), 환불 및 지로 재발송(9.6%), 시설물(2.6%) 차지함. 2012년과 비슷한 추세임
홈페이지 처리기간별	신속한 민원처리로 3일내 처리건수 100%를 나타냄. 2014 연평균 처리기간은 1.14일임

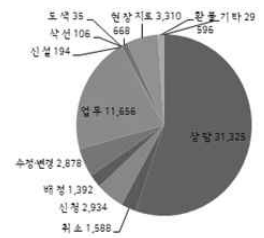
2. 고객니즈 해결을 위한 서비스품질 개선 노력 및 성과

■ 고객니즈에 따른 불편해소 및 전문성 강화 노력

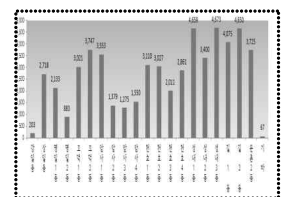
구분	주요니즈현황	정책반영
공영주차장	<ul style="list-style-type: none"> 길동 시장 주변에는 항상 부정주차가 빈번히 발생하고 있어 주거지주차 이용하는데 불편함 주차요금안내판의 훼손 및 주차장별 안내문구 상이로 고객 혼선 초래, 안내판 정비 요청 	<ul style="list-style-type: none"> 상습 부정주차 지역에 대하여 지속적이고 주기적인 단속 시행
	<ul style="list-style-type: none"> 주거지주차 사용자 페이지에서 주차요금 납부결과를 조회하면, 결제상태에 "입금종료"로 표기됨. 주차장내 사고발생시 CCTV 확인불가 등으로 인한 설비 개선 요청 	<ul style="list-style-type: none"> 공영주차장 주차요금 안내판 전면교체(19개소,87개교체/2,999천원) 주거지주차 홈페이지에 해당문구를 수정하여 고객이 혼동하지 않도록 완료 조치
	<ul style="list-style-type: none"> 공영주차장 전산통합 처리속도 개선, 노상주차장 신용카드 도입 요청 	<ul style="list-style-type: none"> 해공공영주차장 등 5개소 CCTV 설비 개선(20,874천원) 공영주차장 전산통합 프로그램 개선 및 노상주차장 신용카드시스템 도입 (8,759천원)
주거지주차	<ul style="list-style-type: none"> 주차구획선 옆 아파트 단지에 식재되어 있는 나무에서 벌레, 진액, 낙엽 등이 떨어져 차량관리에 불편 주차증 미부착 차량 또는 기간이 경과한 주차증 부착 차량이 있음 견인이 불가능한 부정주차 차량에 과태료 부과 방안 검토요청 	<ul style="list-style-type: none"> 해당아파트 관리소를 방문하여 아파트 단지 내 나무 정비 및 방제를 주기적으로 시행하여 줄 것을 요청함 부정주차 단속 시행 시 주차증 부착 안내, 고지서 뒷면 "지켜야할 사항" 지속 홍보 부정주차에 대한 단속을 강화하고, 민원인의 입차 시간에 맞춰서 단속을 시행하는 예약단속을 시행하여 불편해소

▼ 민원콜센터

내용별 민원 현황



동별 민원 현황



▼ 주거지주차 안내판지판 교체



▼ 공영노상주차장 CCTV 개선



▼ 상습지역 집중단속



▼ 온조체육관 강좌평가

구분	구분명	구분명	구분명
구분명	구분명	구분명	구분명
구분명	구분명	구분명	구분명
구분명	구분명	구분명	구분명

온조체육관체육관 고객만족도 조사 계획

2015.01.27.

체육사업팀

▼ 구민회관 사랑방

- 대상 : 이용회원 누구나
- 회수 : 총15회 실시
- 결과 : 총79건 의견수렴
⇒ 70건 처리완료



▼ 확장공사 결과



▼ 헬스장비 교체

구분	구분명	구분명	구분명
구분명	구분명	구분명	구분명
구분명	구분명	구분명	구분명
구분명	구분명	구분명	구분명

온조체육관 헬스장 노후장비 교체 및 장비구매 계획

2014.02.05.

체육사업팀

온조체육관

강동구민회관

동명축구장

해동체육관

성도서관

암도서관

강일도서관

해동도서관

- 프로그램을 담당하고 있는 강사를 평가해보는 강사평가제도 건의
- 필라테스 강좌 추가 개설 및 필라테스 전문강사운영 제안
- 유아체능단 5세반 폐지사유 및 입학비 인상에 대한 문의
- 헬스장 장비 노후로 인한 불편 해소, 장비교체 요청
- 여자탈의실 좁고 시설 노후화로 인해 개선 요청<사랑방 건의사항>
- 지하1층 냉난방에 대한 계절별 온도조절이 불편함 호소<사랑방 건의사항>
- 동명축구장 자원봉사팀 선정 및 혜택에 대한 투명성 요구
- 저녁 배드민턴 동호회에 코트가 편중되어 자유이용이 어려움, 운영 전면 재검토 요청
- 여름철 문화강좌실 더위에 관한 민원 발생
- 디지털자료실 프린터기 노후화로 인한 민원 발생
- 흡연으로 인한 열람실내 담배냄새 민원발생
- 일반열람실 환풍기 소음에 대한 불만
- 언제 어디서든 휴대폰을 소지하는 이용자 행동패턴을 반영
- 어린이실 영어원서 서가 시리즈 및 층서별 배가 요청
- 프로그램이용 및 자료실 이용등의 횟수를 합산하여 우수이용가족 선정 요청요청
- 도서관 내 와이파이존 설치 요청 민원 발생
- 개인의 PC에서 회원가입 후 도서관 어린이자료실, 종합자료실을 방문하여 회원증을 발급받는 번거로움에 대한 민원

- 강사의 전문성 강화를 통한 프로그램의 질적 제고를 위해 연1회 강좌평가 및 강사평가 시행(2014.12월)
- 현재 운영되고 있는 필라테스 강좌 소개 및 추가개설 검토
- 2015년도 유아체능단 운영개요 및 변경배경 설명. 5세반은 유아스포츠단으로 전환되어 운영됨을 안내
- 헬스장 장비 최신화로 고객들의 운동효과 증진 (18,939천원)
- 여자탈의실 확장 및 파우더룸 설치 (105,718천원)
- 시스템 냉난방기를 설치하여 고객들이 적정온도를 설정할 수 있도록 서비스 개선(35190천원)
- 동명축구장 자원봉사 운영계획 변경 수립(2015.1월)
- 저녁시간대 배드민턴 코트 운영안내, 이용인원이 많은 경우 발권 및 입장을 통제하고 장시간 코트사용을 자제토록 하겠음
- 문화강좌실 내에 각 2대의 벽걸이형 선풍기 설치
- 프린터기 렌탈 비용 2015년 예산 반영
- 열람실 출입구에 섬유탈취제를 놓아 일정부분 냄새 제거
- 일반열람실 공기청정기 설치로 환풍기 소음 최소화
- 화장실 칸마다 휴대폰 거치대 설치
- 영어원서 시리즈별로 배가
- 3개월간 'family stamp moa' 행사 진행하여 우수가족 선정 포상
- 4,5층 로비 및 자료실 내 와이파이 가능
- 1층 안내데스크에서 한 번에 회원가입 및 회원증 발급 가능

■ 외부자원 활용을 통한 고객편의지원 및 전문성 강화노력

사업장	내용	인원(명)
경영혁신팀	• 청결 서포터즈	2
	• CS서비스 컨설팅 자문위원	1
	• 고객 모니터 요원	14
공영주차장	• 시설안전 자문위원단	3
온조체육관	• 유아체능단(승하차 지도)자원봉사단	21
동명축구장	• 동명축구장 자원봉사팀	30
강동구민회관	• 강동야간학교 지도 교사단	4
	• 서울시여성능력개발원 직업상담단(취업특강 4회)	4

	· 강동구다문화가정지원센터(다문화가정 요리특강 3회)	자금지원
	· 커피학원 리에스프레스 - 여성취업교실 바리스타 과정 운영 (상반기/하반기)	장소지원
강일도서관	· “재능기부 프로그램” - 동화읽기, 영어교실	9
	· 오감쑥쑥 베이비마사지(월 1회)	1
	· 가온누리 경제이야기 프로그램(상일여고 사사 동아리)	8
	· 알쏭달쏭 과학교실(상일여고 과학 동아리)	2
해공도서관	· 재능기부 - 동화구연 프로그램 5개 운영	34
	· 공부 도우미 봉사단 세빛뜨래!	11
	· 1365와 함께하는 도서관 봉사활동	1,123
암사도서관	· 책 읽어주기 봉사단-한글동화나라 등 4개 프로그램	8
	· 공부 도우미-수학교실 등 2개 프로그램	6
성내도서관	· 자원봉사단-영어 스토리텔링 등 5개 프로그램	15

■ 가치창조를 통한 고객 품질 제고 노력

구 분	점검 및 모니터링에 의한 결과조치
도서 단체대출 서비스	· 고객편의 지원을 위한 단체 대출 프로그램 운영 -강일도서관 「도서관이 났다」 운영 -성내도서관 「징검다리」 운영 -암사도서관 「Moving Library」 운영 -강일도서관 2014년 「찾아가는 독서교실」 운영
지역사회 환원 재능기부 프로그램 운영	· 지구를 살리는 「에코맘」 프로젝트 · 2014년 자원봉사 프로그램 「등대지기」 운영 · 재능기부 프로그램 「기부美」, 「어울림」 운영
고객과 함께하는 교육	· 고객의 안전한 시설 이용을 위해 「2014 CPR 'PUSH PUSH' 캠페인」 일환으로 이용고객을 대상으로 심폐소생술 교육 실시
인문학 활성화 사업	· 「길위의 인문학」 사업 시행, 주제에 맞는 인문학 프로그램을 기획 하고 정기적인 행사 개최로 지역문화발전과 인문학 활성화에 기여
온조3.0 할상 운동 매뉴얼 개발 공개	· 수년간 수집한 자료를 바탕으로 기본 운동 매뉴얼을 만들어 지역주민 및 체육관 이용고객에게 재활운동 매뉴얼, 다이어트 운동매뉴얼 제공

3. 고객관계관리를 통한 고객감동서비스 노력 및 성과

■ ‘The 감동’ 이벤트 추진 : 총57개 분야 고객 6,535명 참여

주차사업팀	체육사업팀	문화팀	도서관팀
4개분야	11개분야	3개분야	39개분야
-사회적약자를 위한 무료세차 서비스 -사회적약자를 위한 무료 도색 이벤트 -굿모닝! 안전운전캠페인 -5월행복가족, 행운가득이벤트	-멋진몸매 100일간의약속 -고객감사이벤트 -배드민턴 회원 한마당 -내가 플랭크 왕 -온조대왕배 축구대회 -수험생 헬스 특별할인 이벤트 -헬스장 미스터&미즈 선발대회 -온조대왕배 축구대회 -일산체육관 고객감사이벤트 -해공체육문화센터 고객감사이벤트	-고객감사 건강한 이벤트 -고객감사 이벤트 달콤 -강동 구민화관 회원한마당	-달콤한 도서관 : 초콜릿 -100인의 Leader -드림팀 당신의 Dream 힘을 드림 -잘~생겼다 암사도서관 -인문학을 쇼핑하세요 -독서운도를 높인 최고의 리더 -도전 언제 재료 이름 없을 -암사도서관출석왕 매달그위 -둘려라 도서관 선물이 팡팡! -할아버지 할머니 감사합니다. -힘내세요! 알바열람실 -옛 먹거리 : 정월대보름 부럼

▼ 동명축구장 자원봉사팀



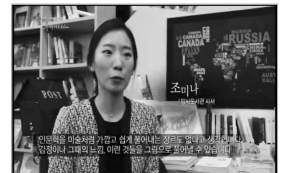
▼ 직업상담단 취업특강



▼ 도서관 재능기부



▼ KBS 다큐멘터리 2014.12.4 방영



길위의 인문학

▼ 온조 3.0운동 매뉴얼

전 세계가 주목하는 맞춤형운동의 장



▼ 할아버지, 할머니 감사합니다.



▼ 굿모닝 안전운전 캠페인



▼ 멋진몸매 100일간의 약속

▼ 대외적 성과
국무총리상 수상

■ 언론보도를 통한 고객 신뢰도 향상

❖ 고객만족 향상을 위한 홍보 활성화 노력

- 공단 소식지 운영(총8,000부/분기별 제작)
- 동영상 「스마트스토리」 운영, 고객 블로그단(4명) 운영
- 지역사회언론기관과의 긴밀한 협조를 위해 기자간담회 개최

❖ 적극적인 사업홍보 활동을 통한 언론 보도 활성화 (전년대비 4% 증가 ↑)

연 도	2014년	2013년	전년대비 증감
보도건수	472건	452건	20건

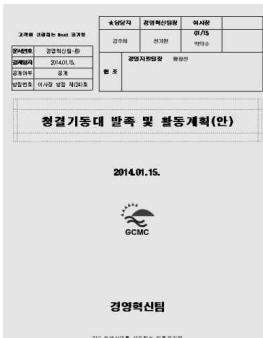
4. 고객만족경영에 따른 대외적 성과

구 분	주 관	구 분	주 관
• 지방공기업발전 유공표창	안전행정부	• 도시민운영평가 국무총리상 수상	문화 체육관광부
• 서비스품질 우수상	산업통상자원부 KSA한국표준협회	• 농촌사회공헌인증	농림축산 식품부
• 서비스품질 우수기업재인증(7년연속)	산업통상자원부 국가기술표준원	• OHSAS(오사스) 18001	GERMAN CERT

3

고객서비스 환경 품질 제고 노력과 성과

▼ 청결기동대 발족



▼ 청결경진대회 포상




1. 청결경영 프로젝트로 서비스 환경 품질 향상

■ ‘청결’을 경영기조로 전사업장 환경관리 지속·강화

구분	추진내용	추진시기
청결 마인드 향상교육	• 추진내용 : 전문강사 초빙하여 교육 실시 • 대 상 : 전직원	2014.1월
청결경영 우수기업 벤치마킹 실시	• 추진내용 : 국내 기업선정 벤치마킹 실시 • 대 상 : 팀별 1~2명	2014.2월
청결슬로건 공모전 개최	• 추진내용 : 직원 및 구민을 대상으로 슬로건 공모전을 개최하여 공감대 형성 • 대상 : 전직원 및 고객	2014.3월
서비스 이행실태점검	• 추진내용 : 서비스경영 우수기관을 선정하여 교차점검 • 운영횟수 : 연 2회	2014.4월 10월
청결서포터즈 선발·운영	• 추진내용 : 강동구민 3명을 선발, 반기별로 공단시설의 청결상태를 점검 • 선발기준 : 공단에서 운영하는 시설에 관심있는 고객	2014.4월
청결기동대 운영	• 추진내용 : 환경 민원 및 모니터링 처리결과 점검 • 운영기간 : 2014. 2~12월	2014.2월
청결우수시설 선정 및 포상	• 추진내용 : 청결서포터즈의 시설평가를 통하여 우수시설을 지정하고 시설별 포상 실시 • 대상시설 : 공단 전시설체육사업팀, 도서관운영팀	2014.4월

■ ‘청결’ 전사적 CS운동 전개

2014	2014 전사적 CS운동 전개
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 고객만족을 위한 전사적 CS 운동 전개 • 기 간 : 2014년(연중) • 내 용 : 고객을 위한 작은 실천 청결운동 캠페인 • Action : 청결관리의 체계화 청결의식 생활화 청결한 시설환경

■ 스마트한 실내 공기질 관리로 쾌적한 환경 제공

추진 목적	다중 이용시설의 분진, 차량배출가스 등 실내공기질 오염도를 측정하고 이를 통한 실내 공기질을 개선하고자 함
----------	---

❖ 행사·미세먼지 발생 시 이용고객 보호 활동

시설구분	장 소	청소방법
주차사업팀	공영주차장 전체	• 자체 공기질 측정을 통한 공조기 가동
체육 문화팀	체육 문화시설	• 화장실 가글 설치 • 에어커튼 설치를 통한 유해공기 차단 • 고령층, 어린이 대상 황사마스크 제공
도서관운영팀	도서관	• 황사대비 열람실 카펫청소 • 열람실 공기청정기 및 정화용 슛 설치

❖ 실내 공기질 측정(자체 공기질 관리 노력)

- 시설별로 매월 정기적 실내 공기질 측정
↳ 측정결과를 토대로 공기조화기 가동 및 자연환기 실시
- 행사 및 미세먼지 주의보 발생 시 수시측정 실시
- 공기질 측정 장비와 태블릿PC 연동으로 실시간 관리 가능

■ ‘날씨경영인증’ 신속한 대응력으로 고객안전 확보

추진 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 기후변화로 인한 시설피해 가능성 증대 ↳ 날씨경영 인증(기상청) • 기상정보의 체계적 활용을 위한 선제적 시스템 구축 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 캠핑장 풍속계 설치 및 운영 ▶ 공단 스마트 알리미(기상정보 어플설치 등)
----------	--

추진 성과	<ul style="list-style-type: none"> • 날씨경영의 우수한 성과를 인정받아 기상청 홍보동영상에 소개 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 홍보동영상은 서울도시철도 5678호선 지하철에 지속적으로 광고 • 기대효과 : 이상기후 등 재난재해 신속대응을 위한 시설개선
----------	--

2. 지속적인 시설개선을 통한 고객가치 창출

■ 고객행복을 위한 안전하고 쾌적한 시설 환경 조성

사업 개요	<ul style="list-style-type: none"> • 구민회관 사랑방 간담회시 부족한 여자 샤워실에 대한 시설개선 요구사항 • 1988년 건축된 구민회관 대강당의 조명, 음향, 건축물에 대한 안전진단을 통한 시설안전 확보
----------	--

▼사업장별 청결경영 실천



▼ 청결서포터즈결과와 피드백

강동구도시관리공단					
구분	주차사업팀	체육사업팀	도서관운영팀	행정지원팀	총합
점수	95.0	90.0	92.0	98.0	93.8
순위	1위	2위	3위	1위	
비고	점수 95.0, 순위 1위	점수 90.0, 순위 2위	점수 92.0, 순위 3위	점수 98.0, 순위 1위	

▼ 황사마스크 증정



▼ 실별 실내공기질 측정



▼ 태블릿PC 실시간 관리



▼ 날씨경영 캠핑장운영 활용



▼ 구민회관 사랑방

- 대상 : 이용회원 누구나
- 회수 : 총15회 실시
- 결과 : 총79건 의견수렴
⇒ 70건 처리완료



▼ 탈의실 확장공사 결과



▼ 수영장 공사



▼ 구민회관 정밀안전진단



▼ OHSAS 18001 인증

추진
내용

- 여자 샤워실 확장공사
 - 2013. 7월 : 사랑방 간담회에서 회원 건의사항 접수
 - 2014. 1.20 : 계획수립 및 계약체결
 - 2014. 1.25~2.6 : 확장공사 시행
 - 사용빈도가 낮은 남자 샤워실은 1인 사용시설로 전환
- 구민회관 대강당 안전진단
 - 진단결과 : B등급
 - 2014.8~10월 : 건축물 및 무대시설 전문업체에 의뢰하여 정밀안전진단 실시하여 공사내역 도출
 - 2014.11~2015.1월 : 보수보강공사 설계용역 실시

추진
성과

- 여자 샤워실 및 탈의실 확장되어 이용고객의 불편 감소
- 구민회관 대강당 안전진단 특별교부금 유치 : 총 1억원 배정
 - 안전진단 및 설계용역 실시 완료
- 2015년 공사비 915.6백만원 신청하여 시설보수공사 예정
 - 2015. 5월 : 공사추진 계획수립
 - 2015. 7~9월 : 보수보강공사 실시

■ 온조체육관 시설 및 환경 개선

사업
개요

- 목적 : 시설 노후화에 따른 안전사고 및 고객불만, 에너지 낭비를 사전예방하여 고객만족 및 경영수지 개선
- 소요예산 : 105,718천원

추진
경과

공 사 명	세부내용	공사기간	예산(천원)
수영장 남·여샤워장	대리석 및 바닥방수, 천정보수	2014.2.22~3.4	30,000
	샤워장 및 탈의실 환풍기 공사	2014.4.5~4.6	4,871
수영장 풀	수영장 트렌치 및 타일 보수	2014.2.22~3.4	10,000
조명개선	3층 대체육관 조명 추가 및 로비, 계단 전등 교체(LED)	2014.2.28한	5,000
			3,000
체육관 공간재배치	위촉강사실, 파우더룸, 휴게실 사무실 환경 개선 등	2014.4.6한	10,000
전기실 방수공사	전기실/발전기실 방수 공사	2014.4.30한	8,646
냉난방 시스템구축	소체육관/헬스장 개별 냉난방 장치 설치	2014.4.30한	24,201
	1층 뱃코일 연동 공사		10,000
합 계			105,718

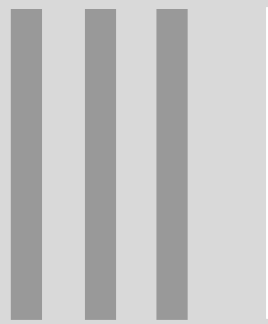
추진
성과

- 시설 및 환경 개선을 통한 안전사고 예방 및 고객만족 향상
- 고객수요를 반영한 편의시설 증대로 경영수지 개선
 - ☞ 유료락커(100개) 추가설치로 연간 720만원 수입증가
- 강의실 1개소 증설로 인한 다양한 프로그램 개설 가능

■ 체계적인 시설·환경관리를 위한 『OHSAS 18001』 인증

인증
내용

- 인증일 : 2014. 3. 21(3년간 인증 유효) • 인증기관 GERMAN CERT
- 현 시점에서 국제적으로 가장 통용력을 갖는 시설관리 및 안전 표준
- 체계적인 시설물 관리를 통한 고객만족도 향상



III.1.1 사업수입

| 지표관리 부서 및 책임자 |

- 경영지원팀 팀 장 정기호
- 경영지원팀 주 임 김형선

| 평가지표 |

1. 사업수입



01

사업수입

1

평점 및 득점

(단위:천원)

사업명	2014년 사업수입	2013년 사업수입	목표설정		평가결과	
현수막지정게시대	247,236	226,220	최고 목표 (B)	11,181,654	가중치	8
해공체육관	135,485	131,045				
온조체육관	2,548,334	2,396,247			평점	92.43
일자산1체육관	238,395	256,594				
일자산2체육관	45,663	53,889				
일자산캠핑장	231,407	212,440				
민속의집	2,703	1,544				
유소년센터	-	-				
부설주차장	225,682	197,466				
번호판탈부착	7,317	8,740				
아트센터 부설	169,792	175,230	최저 목표 (C)	5,082,570	득점	7.39
동명축구장	82,266	80,357				
구민회관	621,460	563,038				
여성취업교실	25,838	23,234				
추모의집	8,300	9,100				
성내도서관	117,319	76,342				
해공도서관	97,983	83,604				
강일도서관	80,691	63,646				
암사도서관	133,619	112,267				
암사공부방	-	-				
해공골프연습장	233,369	237,238				
노상/노외 주차장	2,019,802	1,845,699				
주거지주차	3,447,430	3,411,199				
합 계(A)	10,720,090	10,165,140				

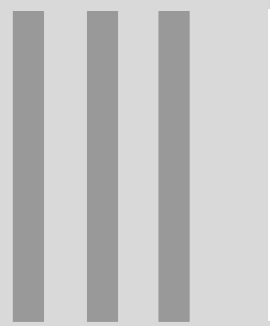
- 최고목표 : 전년도 실적 × 110%
- 최저목표 : 전년도 실적 × 50%
- 평점 : (A-C) ÷ (B-C) × 100 (소수 셋째 자리에서 반올림하여 소수 둘째 자리까지 표시)
- 득점 : (평점 ÷ 100) × 가중치 (소수 셋째 자리에서 반올림하여 소수 둘째 자리까지 표시)

2

세부내역

(단위:천원)

구 분	2014년			2013년		
	조정전(A)	조정액(B)	조정후(A+B)	조정전(A)	조정액(B)	조정후(A+B)
해공체육관	247,236	.	247,236	226,220	.	226,220
현수막게시대	135,485	.	135,485	131,045	.	131,045
온조체육관	2,548,334	.	2,548,334	2,396,247	.	2,396,247
일자산1체육관	238,395	.	238,395	256,594	.	256,594
일자산2체육관	45,663	.	45,663	53,889	.	53,889
일자산캠핑장	231,407	.	231,407	212,440	.	212,440
민속의집	2,703	.	2,703	1,544	.	1,544
유소년센터	51,084	-51,084	-	-	.	-
부설주차장	225,682	.	225,682	197,466	.	197,466
번호판탈부착	7,317	.	7,317	8,740	.	8,740
아트센터 부설	169,792	.	169,792	175,230	.	175,230
동명축구장	82,266	.	82,266	80,357	.	80,357
구민회관	621,460	.	621,460	563,038	.	563,038
여성취업교실	25,838	.	25,838	23,234	.	23,234
추모의집	8,300	.	8,300	9,100	.	9,100
성내도서관	117,319	.	117,319	76,342	.	76,342
해공도서관	97,983	.	97,983	83,604	.	83,604
강일도서관	80,691	.	80,691	63,646	.	63,646
암사도서관	133,619	.	133,619	112,267	.	112,267
암사공부방	-	.	-	10,753	-10,753	-
해공골프연습장	233,369	.	233,369	237,238	.	237,238
노상노외주차장	2,019,802	.	2,019,802	1,845,699	.	1,845,699
주거지주차	3,447,430	.	3,447,430	3,509,603	-98,404	3,411,199
합 계	10,771,174	-51,084	10,720,090	10,274,297	-109,157	10,165,140



III·1·2

1인당 시설관리실적

| 지표관리 부서 및 책임자 |

- 경영혁신팀 팀 장 남정우
- 경영혁신팀 차 장 우정제

| 평가지표 |

$$1. 1인당시설관리실적 = \frac{\text{관리실적}}{\text{관리인력}}$$



2

가중치 산정

(단위:천원)

사업명	결산액		관리인력		가중치 [C=(A*0.5) + [B*0.5]]
	금액(천원)	비율(%) [A]	인력(천원)	비율(%) [B]	
계	9,082,974	100.00%	4,559,743	100.00%	100.00%
주차사업	2,287,156	25.18%	1,270,101	27.85%	26.52%
체육사업	3,332,481	36.69%	1,571,986	34.48%	35.58%
문화사업	1,088,286	11.98%	592,823	13.00%	12.49%
캠핑장	171,200	1.88%	98,777	2.17%	2.03%
도서관	2,037,431	22.43%	1,009,607	22.14%	22.29%
게시대	166,421	1.83%	16,450	0.36%	1.10%

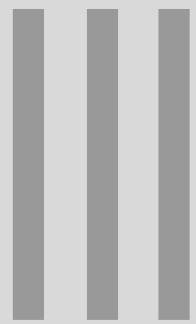
3

2014년도 인건비 조정

(단위:천원)

사업명	2014년 인건비 (A)	2014년 유급강요료 복리후생비 (B)	2013년 정원내 근로자보수 (d)	행자부인건비 인상률(4.2%) (D=d*4.2%)	2013년 가급제 근로자보수 (e)	최저인건비 인상률(6.1%) (E=e*6.1%)	임시직복지포인트 및 행정인턴인건비 (F)	2014 인건비 조정액 (A+B-D-E-F)
총 계	3,470,332	1,089,410	1,978,988	81,139	1,360,324	97,943	35,907	4,344,754
주차 사업	1,259,301	10,800	384,306	15,757	777,436	55,975	12,475	1,185,894
체육 사업	1,018,878	553,107	786,638	32,252	244,873	17,631	3,650	1,518,453
문화 사업	293,312	299,511	278,863	11,433	19,621	1,413	600	579,376
캠핑장	98,777		26,913	1,103	65,431	4,711		92,962
도서관 운영	783,615	225,992	502,268	20,593	241,891	17,416	19,182	952,416
게시대 사업	16,450				11,072	797		15,652

- ❖ 행자부 인건비 인상률 정원 내 인건비 총액의 4.1% 산정
- ❖ 최저임금 인상률 7.2% 산정. 임시직 복지포인트 및 정부 정책에 따른 행정인턴 인건비 산정



III·1·3

안전사고 발생건수

| 지표관리 부서 및 책임자 |

- 경영혁신팀 팀 장 남정우
- 경영혁신팀 차 장 우정제

| 평가지표 |

1. 안전사고 발생건수



01

안전사고 발생건수

1

안전사고 현황

■ 평점 및 득점

구 분	2014년	2013년	목표설정		평가결과	
일반사고	6	7	최고 목표	6.30	가중치	A>10건이면 4 6≤A≤10이면 2 A≤5건이면 1
사망중상	-	-	(B) 최저		평점	100.00
합계(A)	6	7	목표 (C)	10.5	득점	4.00

※ 건수 측정 기준 : 보험처리의 완료 (보험금 지급 시점)

※ 최고목표 = 전년도 실적 × 90%

최저목표 = 전년도 실적 × 150%

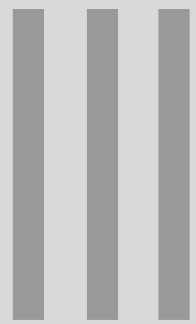
평점 = (A - C) ÷ (B - C) × 100(소수 셋째 자리에서 반올림하여 소수 둘째 자리까지 표시)

득점 = (평점 ÷ 100) × 가중치(소수 셋째 자리에서 반올림하여 소수 둘째 자리까지 표시)

구 분	2014년도			2013년도		
	총건	조정	조정 후	총건	조정	조정 후
합 계	13	△7	6	12	△5	7
대인사고	5	0	5	6	0	6
대물사고	8	△7	1	6	△5	1

■ 평점 및 득점

구 분	2014년도	2013년도
합 계	7	5
5만원 이하 대인사고	0	2
50만원 이하 대물사고	7	3
신규사업장 안전사고	없음	없음



III·2·1

대행사업비 절감률

| 지표관리 부서 및 책임자 |

- 경영지원팀 팀 장 정기호
- 경영지원팀 주 임 김형선

| 평가지표 |

1. 대행사업비



01

대행사업비 절감률

1

평점 및 득점

(단위:천원)

사업명	2014년 사업수입	2013년 사업수입	목표설정		평가결과	
공단본부	892,233	997,038	최고 목표 (B)	8,412,223	가중 치	12
현수막지정계시대	164,771	171,613				
해공체육관	178,790	164,997				
온조체육관	2,595,130	2,598,564				
일자산1체육관	260,994	255,093				
일자산2체육관	98,613	92,668				
일자산캠핑장	163,806	158,898				
민속의집	11,279	11,229				
유소년센터						
부설주차장	201,678	193,787				
번호판탈부착	9,684	8,530	최저 목표 (C)	14,020,372	평점	82.10
아트센터 부설	66,803	59,014				
동명축구장	17,942	18,708				
구민회관	983,908	949,121				
여성취업교실	37,120	36,161				
추모의집	1,900	2,070				
성내도서관	425,261	386,332				
해공도서관	450,269	445,932				
강일도서관	583,732	551,110				
암사도서관	499,397	482,556				
암사공부방					득점	9.85
해공골프연습장	2,893					
노상/노외 주차장	1,045,238	986,103				
주거지주차	572,628	518,681				
부정주차단속반	273,419	258,709				
합 계(A)	9,537,487	9,346,915				

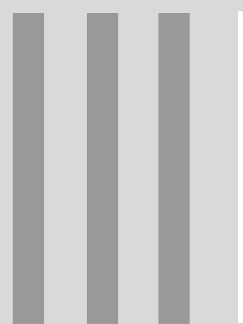
- 최고목표 : 전년도 실적 × 90%
- 최저목표 : 전년도 실적 × 150%

2

세부내역

(단위:천원)

구 분	2014년			2013년		
	조정전(A)	조정액(B)	조정후(A+B)	조정전(A)	조정액(B)	조정후(A+B)
공단본부	1,078,057	-185,824	892,233	1,093,690	-96,651	997,038
현수막게시대	166,421	-1,650	164,771	171,613		171,613
해공체육관	187,369	-8,579	178,790	176,378	-11,381	164,997
온조체육관	2,737,290	-142,160	2,595,130	2,783,461	-184,897	2,598,564
일자산1체육관	280,318	-19,324	260,994	278,861	-23,768	255,093
일자산2체육관	106,767	-8,154	98,613	102,222	-9,554	92,668
일자산캠핑장	171,200	-7,393	163,806	167,406	-8,508	158,898
민속의집	12,524	-1,245	11,279	11,310	-82	11,229
유소년센터	171,438	-171,438				
부설주차장	209,065	-7,386	201,678	204,887	-11,101	193,787
번호판탈부착	9,684		9,684	8,530		8,530
아트센터 부설	69,280	-2,477	66,803	59,251	-237	59,014
동명축구장	20,737	-2,795	17,942	20,736	-2,028	18,708
구민회관	1,036,742	-52,834	983,908	1,068,720	-119,599	949,121
여성취업교실	37,120		37,120	36,161		36,161
추모의집	1,900		1,900	2,070		2,070
성내도서관	442,592	-17,331	425,261	417,143	-30,811	386,332
해공도서관	471,231	-20,962	450,269	475,723	-29,791	445,932
강일도서관	608,769	-25,038	583,732	590,122	-39,012	551,110
암사도서관	514,838	-15,441	499,397	499,144	-16,588	482,556
암사공부방				51,030	-51,030	
해공골프연습장	21,592	-18,699	2,893	10,198	-10,198	
노상노외주차장	1,093,204	-47,965	1,045,238	1,042,596	-56,493	986,103
주거지주차	632,506	-59,878	572,628	596,070	-77,389	518,681
부정주차단속반	273,419		273,419	258,709		258,709
합 계	10,354,062	-816,575	9,537,487	10,126,032	-779,117	9,346,915



III·2·2

사업수지비율

| 지표관리 부서 및 책임자 |

- 경영지원팀 팀 장 정기호
- 경영지원팀 주 임 김형선

| 평가지표 |

1. 사업수지비율



01

사업수지비율

1

평점 및 득점

(단위:천원)

사업명	2014년 사업수입	2013년 사업수입	목표설정		평가결과	
사업수입(A)	10,771,174	10,165,140	최고 목표	119.63%	가중 치	5
사업비용(B)	9,537,487	9,346,915	(D) 최저		평점	89.74
사업수지비율 (C=A/B)	112.94%	108.75%	목표 (E)	54.38%	득점	4.49

- 최고목표 : 전년도 실적 × 110%
- 최저목표 : 전년도 실적 × 50%

2

세부내역

1. 사업수입

(단위:천원)

구 분	2014년			2013년		
	조정전(A)	조정액(B)	조정후(A+B)	조정전(A)	조정액(B)	조정후(A+B)
현수막게시대	247,236	.	247,236	226,220	.	226,220
해공체육관	135,485	.	135,485	131,045	.	131,045
온조체육관	2,548,334	.	2,548,334	2,396,247	.	2,396,247
일자산1체육관	238,395	.	238,395	256,594	.	256,594
일자산2체육관	45,663	.	45,663	53,889	.	53,889
일자산캠핑장	231,407	.	231,407	212,440	.	212,440
민속의집	2,703	.	2,703	1,544	.	1,544
유소년센터	51,084	-51,084	-	-	.	-
부설주차장	225,682	.	225,682	197,466	.	197,466
번호판탈부착	7,317	.	7,317	8,740	.	8,740
아트센터 부설	169,792	.	169,792	175,230	.	175,230
동명축구장	82,266	.	82,266	80,357	.	80,357
구민회관	621,460	.	621,460	563,038	.	563,038
여성취업교실	25,838	.	25,838	23,234	.	23,234

추모의집	8,300	.	8,300	9,100	.	9,100
성내도서관	117,319	.	117,319	76,342	.	76,342
해공도서관	97,983	.	97,983	83,604	.	83,604
강일도서관	80,691	.	80,691	63,646	.	63,646
암사도서관	133,619	.	133,619	112,267	.	112,267
암사공부방	-	.	-	10,753	-10,753	-
해공골프연습장	233,369	.	233,369	237,238	.	237,238
노상노외주차장	2,019,802	.	2,019,802	1,845,699	.	1,845,699
주거지주차	3,447,430	.	3,447,430	3,509,603	-98,404	3,411,199
합 계	10,771,174	-51,084	10,720,090	10,274,297	-109,157	10,165,140

2. 사업비용

(단위:천원)

구 분	2014년			2013년		
	조정전(A)	조정액(B)	조정후(A+B)	조정전(A)	조정액(B)	조정후(A+B)
공단본부	1,078,057	-185,824	892,233	1,093,690	-96,651	997,038
현수막게시대	166,421	-1,650	164,771	171,613	.	171,613
해공체육관	187,369	-8,579	178,790	176,378	-11,381	164,997
온조체육관	2,737,290	-142,160	2,595,130	2,783,461	-184,897	2,598,564
일자산1체육관	280,318	-19,324	260,994	278,861	-23,768	255,093
일자산2체육관	106,767	-8,154	98,613	102,222	-9,554	92,668
일자산캠핑장	171,200	-7,393	163,806	167,406	-8,508	158,898
민속의집	12,524	-1,245	11,279	11,310	-82	11,229
유소년센터	171,438	-171,438
부설주차장	209,065	-7,386	201,678	204,887	-11,101	193,787
번호판탈부착	9,684	.	9,684	8,530	.	8,530
아트센터 부설	69,280	-2,477	66,803	59,251	-237	59,014
동명축구장	20,737	-2,795	17,942	20,736	-2,028	18,708
구민회관	1,036,742	-52,834	983,908	1,068,720	-119,599	949,121
여성취업교실	37,120	.	37,120	36,161	.	36,161
추모의집	1,900	.	1,900	2,070	.	2,070
성내도서관	442,592	-17,331	425,261	417,143	-30,811	386,332
해공도서관	471,231	-20,962	450,269	475,723	-29,791	445,932
강일도서관	608,769	-25,038	583,732	590,122	-39,012	551,110
암사도서관	514,838	-15,441	499,397	499,144	-16,588	482,556
암사공부방	.	.	.	51,030	-51,030	.
해공골프연습장	21,592	-18,699	2,893	10,198	-10,198	.
노상노외 주차장	1,093,204	-47,965	1,045,238	1,042,596	-56,493	986,103
주거지주차	632,506	-59,878	572,628	596,070	-77,389	518,681
부정주차단속반	273,419	.	273,419	258,709	.	258,709
합 계	10,354,062	-816,575	9,537,487	10,126,032	-779,117	9,346,915

IV

IV.1.1

공기업 정책준수



1 인건비 인상률 준수

1. 2014년도 인건비 가이드라인 준수 여부

■ 평가기준

기 준	이 행 사 항
2013년 총인건비 예산의 2.7% 범위 내에서 인상 (자연증가분 1.4%한 별도 인정)	3.72%

■ 산출내역

구 분	2014년도	2013년도
당 해 금 액	2,562,448,670원	2,414,395,240원
조 정 금 액	△1,203,398,510원	△1,104,123,090원
조정후 금액	1,359,050,160원	1,310,272,150원
인건비 인상	48,778,010원 증가, 3.72% 인상	

2. 2013년도 인건비 가이드라인 준수여부

기 준	이 행 사 항
2012년 총인건비 예산의 2.8% 범위 내에서 인상 (자연증가분 1.4%한 별도 인정)	기준 준수 (3.84%)

3. 2012년도 인건비 가이드라인 준수여부

기 준	이 행 사 항
2011년 총인건비 예산의 3.5% 범위 내에서 인상 (자연증가분 1.4%한 별도 인정)	기준 준수 (3.83%)

2 추가사업 타당성 검토

1. 추가사업 타당성 검토 실시 여부

■ 평가기준 : 추가 사업 시 전문기관의 타당성 검토 실시 여부

■ 이행실적

- 강동유소년 스포츠센터 타당성 검토 의뢰
- 검토기관 : 지방공기업평가원
- 검토결과 : 강동구도시관리공단에서 위탁하여 운영하는 것이 타당함

2. 인력증원 적정성

■ 평가기준 : 인력증원의 적정성

■ 이행실적

- 강동유소년 스포츠센터 타당성 검토 의뢰
- 검토기관 : 지방공기업평가원
- 검토결과 : 체육시설 운영인력 13명 증원

3

경영개선 명령 이행여부

구 분		지적사항 건수	이행건수	이행률
계		25	25	100%
리더십 및 전략	경영층 리더십	1	1	100%
	고객 및 윤리경영	1	1	100%
	비전·미션 및 경영계획	1	1	100%
경영시스템	조직관리	1	1	100%
	인사관리	3	3	100%
	노사관리	1	1	100%
	재무관리	4	4	100%
	시설환경 관리	6	6	100%
	재난·안전관리	2	2	100%
	공공성증진 노력	4	4	100%
	고객서비스 품질	1	1	100%

4

성과급제도 운영의 적정성

1. 평가기준 : 성과급 지급기준 및 지급률 준수

2. 이행실적

- 지급대상 : 평가대상 년도 (2013년) 정원내 근무자 88명(이사장 1명, 직원 87명)
- 재원관리 : 인센티브성과급 재원으로 편성된 예비비 타 용도 사용사례 없음
- 성과급 예산편성 및 지급 시 기준년도 : 2013.12월
- 공통기준 준수
 - 당해연도 경영평가등급에 의해 지급률 상한이 결정되며, 구청장이 결정하는 지급률 범위 내에서 이사장이 지급률을 조정함

- 지급기준 : 연봉월액 x 지급률
- 지급률을 개인별로 적용하여 합한 총액 범위내에서 성과급 지급 총액(Celling)을 결정
- 성과급 지급총액 한도내에서 4등급 이상으로 차등을 두어 지급
- 최고 · 최저 등급간 지급률 격차는 50%이상으로 하고, 등급별 인원비율도 최고는 20%이내, 최저는 10%이상으로 강제 배분, 특정등급 인원비율이 50%를 초과하지 않도록 함
- 2014년도 중도입사자의 경우 미지급
- 2014년도 퇴사자의 경우, 퇴직시점에서 최종 결정된 지급률로 월할계산하여 지급

■ 2014년 지방자치단체 결정지급률 : 경영평가 「다」 등급

구분	직 군	지급률	비고
정원내	이사장	연봉월액 x 160%	
	직 원	연봉월액 x 130%	

■ 성과급 차등 지급 내역 : 직원 87명

구 분	A	B	C	D	계
인 원	17	36	25	9	87
등급 비율	19.5%	41.4%	28.7%	10.3%	100%
지급률	154%	134%	114%	104%	

5

업무추진비 집행의 적정성

1. 평가기준

- 조세특례제한법 제136조(법인세법 규정의 100분의70에 의한 편성 · 운영
- 업무추진비 한도액은 결산서 상 매출액(감사보고서 매출액) 기준으로 산정하고, 집행액은 결산서 상의 업무추진비(감사보고서 접대비) 채무확정액으로 한다.

2. 이행실적

- 2014년 업무추진비 한도액 :

- 산출식 : (12,000,000원 + (20,000,000원+(764,203,387원 × 10 ÷ 10,000)) × 70%

구 분	금 액	근 거
기준금액	22,934,942원	법인세법 제25조
당해연도수입금액	10,764,203,387원	결산서 137페이지 매출액
적용률	10 ÷ 10,000	법인세법 제25조
할인율	70%	조세특례제한법 제136조

- 2014년도 업무추진비 예산 집행액 : 13,595,960원

6

통합경영공시 운용의 적정성

1. 자료 입력기간 준수여부

- 2014년 정기공시는 2015. 4. 30까지 입력예정
- 2014년 수시공시는 입력사유가 발생한 경우 14일 이내 입력
- ❖ 상세 내용은 지방공기업 경영정보 공개시스템(클린아이) 참조

2. 공시 책임자 지정 · 공시

구 분	담 당 자
확인자	이사장
감독자	경영혁신팀장(공시 총괄부서의 장)
공시담당자	경영혁신팀 통합 공시업무 담당자

3. 자료 입력기간 준수 여부

- 지방공기업 통합경영공시 업무매뉴얼에 따라 공시
- ❖ 상세 내용은 지방공기업 경영정보 공개시스템(클린아이) 참조

7

재정균형집행

1. 재정균형집행 목표액 달성도 측정

- 이행실적
 - 평가기간 (2015.6.30일) 종료 후 별도로 증빙자료 제출 예정

2. 균형집행대상예산액의 가산점

■ 평가기준

구 분	A등급(20%)	B등급(30%)	C등급(30%)	D등급(20%)
기준액	338억원 이상	337억원 ~ 85억원	84억원 ~ 8억원	8억원 미만
점 수	0.20점	0.15점	0.10점	0.05점

■ 이행실적

- 균형집행대상예산액 : 1,772,448,000원 (C등급) → 0.10점 가산

8 정부권장정책 이행실적

1. 장애인 채용

■ 평가기준 : 상시근로자(50인 이상)총수대비 장애인 고용률

장애인 고용률	$X = 0\%$	$0\% < X < 3.0\%$	$X > 3.0\%$
점수	0점	$X/3.0 \times 1.0$ 점	2.0점

■ 장애인 고용실적

- 장애인 고용율(X) 산출식

(매월 장애인근로자수(경증장애인x1+중증장애인x2)/ 매월 상시근로자수 합)x 100

- 이행실적 : $(109\text{명}/2,020\text{명}) \times 100 = 5.4\%$

- 산출근거(장애인고용장려금 수급현황)

구분	상시근로자수	장애인 수 (A+B)	경증장애인 x 1 (A)	중증장애인		고용장려금 수금액(원)
				인원	x 2(B)	
계	2,020	109	71	19	38	4,800,000
1월	160	10	6	2	4	600,000
2월	167	7	5	1	2	0
3월	168	10	6	2	4	300,000
4월	167	10	6	2	4	300,000
5월	167	9	5	2	4	0
6월	169	10	6	2	4	300,000
7월	168	6	4	1	2	0
8월	167	6	4	1	2	0
9월	171	6	4	1	2	0
10월	171	8	6	1	2	300,000
11월	171	13	9	2	4	1,200,000
12월	174	14	10	2	4	1,800,000

2. 중소기업제품 우선 구매

■ 중소기업제품 우선 구매 환산점수 : 1.9

• 산출 공식

$$P = 1.4\left(\frac{X}{A}\right) + 0.6\left(\frac{Y}{10}\right) \quad \left(\text{단, } \frac{X}{A}, \frac{Y}{10} \text{의 최대 값은 } 1, \text{ 전년도 실적이 없는 경우 } A = 75\right)$$

• 산출 내역

$$1.9 = 1.4\left(\frac{89.9}{74.5}\right) + 0.6\left(\frac{3.6}{10}\right)$$

총 구매액	중소기업제품 구매액	구매 비율	환산점수
2,263,341천원	2,032,502천원	89.8%	1.9

3. 중증장애인 생산품 우선구매

■ 중증장애인 생산품 우선 구매 환산점수 : 1.4점

• 산출 공식

$$(0.7X + 0.3Y) \times 2\text{점}$$

• 산출 내역

$$1.4 = (0.7 \times 0.56 + 0.3 \times 1) \times 2\text{점}$$

총 구매액	중증장애인생산품 구매액	구매 비율	환산점수
2,052,156천원	11,522천원	0.56%	1.4

4. 녹색제품 우선 구매

■ 녹색제품 우선 구매 환산점수 : 1.8

• 산출 공식

$$(X + 2Y) \times 2\text{점}$$

• 산출 내역

$$1.8 = (0.7 + 2 \times 0.1) \times 2\text{점}$$

총 구매액	녹색제품 구매액	구매 비율	환산점수
92,222천원	64,356천원	69.78%	1.8

5. 사회적기업 생산품 구매

■ 사회적기업 생산품 우선 구매 환산점수 : 2점

총 구매액	사회적기업생산품 구매액	구매 비율	환산점수
2,052,156천원	42,086천원	2.05%	2

9

개인정보보호 수준체계 및 대응 대책 수립실행

1. 평가기준

- 행정자치부(개인정보보호과)에서 실시한 2014년도 공공기관 개인정보 관리수준진단 결과(100점 만점)을 0.5점으로 환산하여 반영

2. 평가산식

- 2014년도 개인정보 보호수준 진단결과 : 95.71점
 - 산출식 : $95.71 \times 0.005 = 0.4785$ 점

10

고용안정 및 일자리 창출

1. 지방공사·공단 비정규직의 정규직(무기계약직)전환 실적

- 평가기준
 - 지방공사공단 비정규직의 정규직 전환실적
 - $(2014년\ 전환인원 \div 2014년\ 전환목표인원) \times 100$
- 이행실적
 - 2014년 전환 인원 : 0명
 - 2014년 전환 목표 인원 : 0명
 - $(0명 \div 0명) \times 100 = 100\%$

2. 상용형 시간제 운영실적

- 평가기준
 - 상용형 시간제 운영(채용 또는 전환) 실적
- 이행실적 : 해당없음

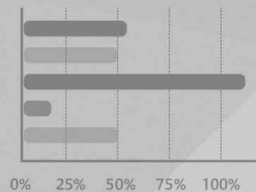
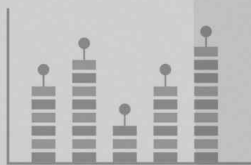
11

유급휴가의 적정한 운영실적

1. 특별유급휴가제도의 적정성

- 이행실적
 - 「서울특별시 강동구 지방공무원 복무조례」에 의거하여 동일하게 취업규정 개정 완료
 - 「근로기준법」 제60조에서 정한 연차 유급휴가 준수

제4부 우수사례 및 건의사항



V

우수사례



1

유소년 스포츠센터 인수

■ 시설개요

- 시설명 : 강동유소년스포츠센터
- 규 모 : 지하1층 지상2층(연면적 2,869.39㎡)
- 주요시설 : 수영장, 풋살장, 무용실, 소체육관, 카페 등

■ 시설인수 과정

- 당초 적자운영 예상으로 공단 위수탁에 어려움이 있었으나, 관계부서에 운영안 제시

(단위:천원)

세 입	세 출	손 익	비 고
1,389,981	1,280,042	109,939	1년 운영기준

- 시설개선을 위한 제안 및 예산확보(93,182천원)
 - 2층 샤워실 증설, 보일러 및 난방배관 2회로 분리 및 자동제어 구축 등
- 위수탁 계약체결 : 2014. 10. 20(계약기간 : 2014.10.20~2017.12.13)
- 개관운영 : 2014. 12. 1

■ 추진성과

- 자치구 공단 최초 유소년 특화시설 운영으로 주민 복리증진에 기여
- 공단의 시설운영 노하우를 살려 적자운영 시설에서 흑자운영 시설로 전환 예상

유소년센터 전경



유소년센터 개관식



유소년 특화 프로그램



2

직원제안과 주민참여를 통한 복합공간(MAP) 조성

■ 추진개요

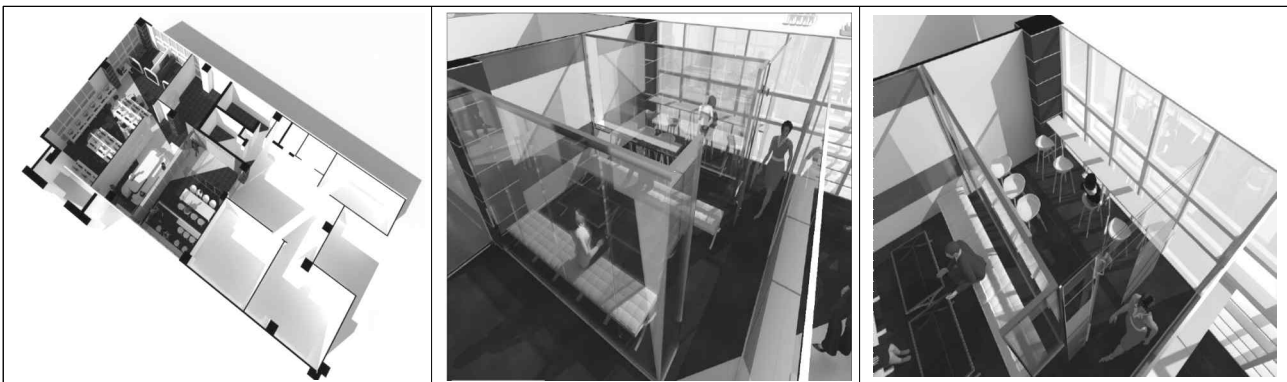
- 디지털기기 확산으로 인한 도서관 내 디지털자료실 이용 감소
- 다문화 가정을 위한 전문 자료실 확대 필요성 대두
- 급변하는 환경에 대응하는 능동적 정보제공 시스템 필요

■ 추진경과

- 시설명 : 암사도서관 복합공간 MAP(Multi And People)조성
- ※ Multi And People : 다문화와 다수를 위한 커뮤니티 공간을 의미
- 조성 내역 : 디지털 좌석수 축소(6석)하여 다문화자료실, 커뮤니티실, 휴게실로 변경
- 추진과정
 - 직원제안 : 2014년 상반기 제안으로 접수
 - ⇒ 미 채택 제안 중 업무 적용건으로 분류하여 별도 관리
 - 주민참여 설문조사 실시(리모델링 추진에 관하여)
 - ⇒ 조사기간 : 2014.11.28. ~ 12.4(7일간)
 - ⇒ 결과 : 찬성 86.8%(258명중 224명)
 - 15년 업무계획으로 선정하여 예산확보(11,500천원)
 - ⇒ 예산확보를 위해 구청, 구의회에 사업추진의 필요성을 적극 제시
- 효과적 공간 활용을 위한 지원사업 참여
 - ⇒ 문체부 지원사업 공모(다문화 자료실 조성사업) 추가예산 25,000천원 확보

■ 추진성과

- 총 45,883천원 예산확보(공단 : 20,883천원 및 다문화지원사업 : 25,000천원)
- 다문화 및 다수를 위한 커뮤니티 공간 마련으로 도서관 기능 다각화 기틀 마련



3 기타 우수사례

1. 온조3.0(정부3.0) 도입

■ 추진개요

- 비만해소와 운동부족으로 감소된 체력증가를 위한 강좌 필요
- 수준별(입문/초/중/고급) 운동방법 제공의 욕구발생
- 매뉴얼 구성
 - 3개분야 : 수준별 운동 / 다이어트, 몸짱운동 / 재활운동
 - 운동사진 및 운동방법 수록
- 운동 매뉴얼 공개 : 헬스장(책자형) 및 홈페이지(파일제공) 등

2. 스마트 시설운영 선진화

■ 추진개요

- 샤워실 폐수를 활용한 에너지 절감 / ESCO 지원사업으로 추진하여 초기소요 비용 절감

■ 추진성과

- 에너지 사용요금 절약 : 1년간 95,353천원(27.8%) 절감

(단위 : 천원)

구 분	'12.9월 ~ '13.8월	'13.9월 ~ '14.8월	증감량	증감률
도시가스	236,411	138,043	△98,368	△41.6%
전 기	106,258	109,273	3,015	2.8%
합 계	342,669	247,316	△95,353	△27.8%

3. 농촌 사회공헌 인증

■ 추진개요

- 인증 및 시행기관 : 농림축산식품부 · (사)농촌사랑범국민운동본부
- 인증서 수여일 및 장소 : 2014.12.23.(화) / 농협중앙회 대강당

■ 추진성과

- 자매결연 : 강원도 고성군 현내면 명파리마을(2012.12월) - 대한민국 최북단 마을
- 농산물 직거래장터 판매액 : 13,615천원

4. 구민회관 특별 교부금 유치

■ 추진성과

- 사업내용 : 1988년 건축된 구민회관 대강당의 조명, 음향, 건축물에 대한 안전진단
- 특별교부금 유치 : 총 1억원 배정(안전진단 및 설계용역 실시 완료)
- 2015년 공사비 915.6백만원 신청하여 시설보수공사 예정

V |

건의사항



1 문제점 및 건의사항

1. 인건비 인상률 준수 지표개선

■ 현황 및 문제점

• 평가방법 :

- 전년도 만근자와 당년도 만근자의 총인건비를 비교

• 문 제 점

- 총인건비 계산 시 직원 연차수당이 포함되고 있으며, 자체적으로 연차 촉진제도를 도입하여 운영하고 있음
- 근속연수 증가와 비례하여 연차 한도는 증가하는 반면, 부여된 연차를 완전하게 소진하기 어려운 상황이 발생되고 있음
- 연차촉진 제도 도입을 통한 재정건전성을 확보를 위해 미소진된 연차에 대해 보상을 하지 않고 있음. 이는 직원의 사기진작과 여가선용, 경제활성화 방안과도 대립되는 측면이 있어 일부 연차(4~5일)보상을 실시하는 정책적 변화가 필요함

■ 건의사항

- 총인건비 계산 시 연차 보상금(수당) 제외

2. 대행사업비 절감률 · 1인당 시설관리실적 지표개선

■ 현황 및 문제점

• 평가방법

- 대행사업비 절감률 : 모든 비용항목의 증감내역 평가(수선유지비, 성과급 제외)
- 1인당시설관리실적 : 연간 총인건비와 외부 위촉강사료 증감 평가

• 문 제 점

- 외부 위촉강사료는 공단과 고용관계가 아니며, 지역주민 복지증진을 위한 문화프로그램 강사인 경우가 대부분
- 위촉강사 급여는 대부분 월급제가 아닌 비율제이기 때문에 프로그램 실적이 좋으면 위촉강사료가 증가함
- 위촉강사료 부담 때문에 주민복지를 위한 프로그램 개설에 많은 어려움
- 지역주민을 위한 프로그램을 많이 운영할수록 위촉강사료가 상승해 계량지표에서 불이익을 받는 모순이 발생

■ 건의사항

- 대행사업비 절감률과 1인당시설관리실적 평가 시 위촉강사료 제외

2014 경영실적보고서

발행처 강동구도시관리공단

기 획 경영혁신팀

발행일 2015.3.31

TEL. 02.2045.7700

FAX. 02.478.7087

